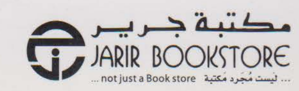
المدير القدير

التعامل مع ذوي الطباع الصعبة



٢٤ درساً لاستخراج أفضل ما في كل شخص

د. ريك برنكمان
و د. ريك كيرشنر



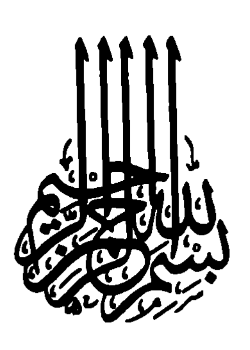

مكتبة
مؤمن قريش
لو وضع إيمان أبي طالب في كفة ميزان وإيمان هذا الخلق
في الكفة الأخرى لرجح إيمانه
الإمام الصادق (ع)
moamenquraish.blogspot.com

ذوو الطِباع الصعبة حقيقة من حقائق الحياة. لإنهم دائماً ما يوجهون اللوم، أو يشكون، أو ينتحبون، أو يهربون، أو ينفجرون بدون مقدمات. وكلما بذلت جهداً أكبر في محاولة التعامل معهم، بدا أنهم يعملون بجهد أكبر على جعل حياتك أصعب.

أولى الخطوات نحو تعلم كيفية التعامل مع الأشخاص المزعجين هي أن تعرف ما الذي يثيرهم. هذا الكتاب يوضح لك المنطق الذي يتعامل ذوو الطباع الصعبة من خلاله، ويقدم لك خطوات عملية محددة يمكنك اتخاذها لتحييد هجماتهم والتعامل معهم بنجاح. هذا الكتاب الإرشادي الممتع والمنوّر - الذي كتبه د. ريك كيرشنر و د. ريك برنكمان، اللذان يدعمان ويعززان صحة وخير ورفاهية الأفراد، والفِرَق، والشركات عن طريق تزويدهم بمهارات تواصل جيدة - يوضح لك بالتفصيل:

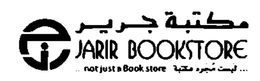
- كيفية توقع ردود أفعال الناس في أي موقف وتحييد جذور الخلاف عن طريق رؤية المشكلات من خلال «عدسات الفهم»
- كيفية مزج المهارات من أجل تقليل الاختلافات بينك وبين الشخص المزعج
- كيفية استخدام الأساليب الشخصية التي تؤثر في السلوكيات، بداية من وضع الجسد وحتى درجة الصوت
- الإستراتيجيات الـ ١٠ للتعامل مع أصحاب السلوكيات الـ ١٠ الأكثر إزعاجاً: الشكّاء، اليائس، الدبابة، القنبلة الموقوتة، القناص، العلامة، المتعالم، الموافق دائماً، المتردد، الصامت
- إستراتيجيات التغيير لتحفيز الأشخاص المزعجين على معرفة مشاكلهم وتغيير أنفسهم

التعامل
مع ذوي
الطباع الصعبة



التعامل مع ذوي الطباع الصعبة





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)				
ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣	١	٩٦٦+
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)				
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠	١	٩٦٦+
الحياة مول	تليفون	٢٠٥٧٠١٠	١	٩٦٦+
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١	١	٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠	١	٩٦٦+
القصيم (المملكة العربية السعودية)				
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦	٦	٩٦٦+
الخُبر (المملكة العربية السعودية)				
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١	٣	٩٦٦+
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١	٣	٩٦٦+
الدمّام (المملكة العربية السعودية)				
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١	٣	٩٦٦+
الأحساء (المملكة العربية السعودية)				
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١	٣	٩٦٦+
الجبيل. الجبيل الصناعية	تليفون	٣٤٠١٥٥٥	٣	٩٦٦+
جدة (المملكة العربية السعودية)				
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦	٢	٩٦٦+
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧	٢	٩٦٦+
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧	٢	٩٦٦+
شارع الأمير سلطان	تليفون	٤٢٠٢٠٥٠	٢	٩٦٦+
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٢٧٤٣	٢	٩٦٦+
مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)				
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦	٢	٩٦٦+
المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)				
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١	٤	٩٦٦+
الدوحة (دولة قطر)				
طريق سلوى. تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢		٩٧٤+
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)				
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩	٢	٩٧١+
الكويت (دولة الكويت)				
حولي. شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١		٩٦٥+
الشويخ. شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	٤٩٢٨٢٣٤		٩٦٥+

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:

jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الاولى ٢٠٠٨

Dealing with Difficult People





"تماماً كما أن بعض الناس يستخرجون أفضل ما لديك، وبعضهم يثيرون أسوأ ما فيك، يمكنك أنت أيضاً أن تستخرج أفضل ما لدى الناس حتى عندما يكونون في أسوأ أحوالهم. الأمر كله يعتمد على فهم منظورهم ودوافعهم ومعرفة الأسلوب الذي يمكن أن يفلح في التعامل معهم".

"التواصل أشبه برقم هاتف، إذا أغفلت رقماً واحداً (عشرة بالمائة فقط من رقم الهاتف الكامل)، فإن المكالمة لن تتم. وإذا طلبت كود المنطقة في نهاية الرقم وليس في بدايته، فإن المكالمة لن تتم أيضاً. إنك بحاجة إلى طلب جميع الأرقام، وبالترتيب الصحيح لكي تتم المكالمة".

"تماماً كما أنه من المؤكد أن بعض الناس يمكنهم استخراج أفضل ما لديك وغيرهم يستطيعون إثارة أسوأ ما فيك، فإنك تستطيع أن تكون واحداً من القلائل الذين يستطيعون استخراج أفضل ما لدى الناس حتى في أسوأ أحوالهم. الأمر كله يعتمد على الحفاظ على ثباتك وتوازنك عند التعامل معهم، وفهم النية الحسنة الكامنة وراء سلوكياتهم المزعجة، وتحديد الاتجاه الصحيح، وتنظيم سلوكياتك الشخصية وتوجيهها في هذا الاتجاه".

التعامل مع ذوي الطباع الصعبة

✓ ٢٤ درساً لاستخراج أفضل ما في كل شخص

د. ريك برنكمان
و د. ريك كيرشنر

المحتويات

التعامل مع ذوي الطباع الصعبة

☑ التعامل مع ذوي الطباع الصعبة

ذوو الطباع الصعبة: هم هؤلاء الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم، والذين لا يفعلون ما تريدهم أن يفعلوه، أو يفعلون ما لا تريدهم أن يفعلوه؛ والذين لا تعرف كيف تتعامل معهم!

الخبر الطيب: لست مضطراً لأن تكون ضحية لهؤلاء الأشخاص بعد الآن. وعلى الرغم من أنك لا تستطيع تغيير الأشخاص ذوي الطباع الصعبة، فإنك تستطيع التواصل معهم بطريقة تجعلهم يغيرون من أنفسهم.

في هذا الكتاب، نحدد لك المناطق الأربعة الرئيسية التي ستحتاج للتركيز عليها لحل مشكلاتك في التعامل مع الناس.

أولاً: سنوضح لك أنماط السلوكيات الـ ١٠ غير المرغوبة الأكثر إزعاجاً، وندرس القوى المؤثرة التي تجبر الناس على أن يكونوا صعبي المراس بطرق عديدة. وبعد ذلك، سنساعدك على وضع "عدسة" لفهم الأسباب التي تجعل الناس يتصرفون بالطريقة التي يتصرفون بها. إن قدرتك على فهم الأهداف السلوكية الأساسية الأربعة هي الخطوة الأولى نحو النجاح في التأثير في الناس وحملهم على تغيير سلوكياتهم لتصبح أكثر إيجابية.

وبعد ذلك، سنركز على النجاح من خلال التواصل البارع. ويتضمن هذا -من بين أشياء أخرى- تعلم مهارتي التآلف وإعادة التوجيه الضروريتين. سنعرض لك أساليب تساعدك على الإنصات من أجل الفهم؛ والوصول بالتالي إلى فهم أعمق. وسنقترح عليك طرقاً يمكنك استخدامها في التحدث بصورة واضحة لكي يفهمك الآخرون. ومع امتلاكك مهارات الإنصات ومهارات التحدث الفعالة، ستكون بذلك قد امتلكت العناصر الأساسية لاستراتيجيات التعامل بنجاح مع أصعب السلوكيات وأكثرها إزعاجاً. وعندما تجعل من مهارات التواصل الإيجابية الفعالة تلك عادة من عاداتك، سوف تكون قادراً على منع العديد من السلوكيات المزعجة من الوقوع أصلاً.

وبعد ذلك، سنناقش كل واحد من السلوكيات الـ ١٠ غير المرغوبة ونعلمك كيفية تحقيق أفضل النتائج عند التعامل مع كل منها. وسوف نختتم الكتاب بتشجيعك ببساطة على البدء واقتراح بعض الخطوات العملية الملموسة التي يمكنك اتخاذها -على الفور- للتعامل بشكل أفضل مع الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم.

من "نحن" إذن؟ نحن طبيبان، وصديقان حميمان، وشريكان في العمل. ولقد قضينا سنوات عديدة في دراسة الصحة من وجهة النظر الموقفية والسلوكية. لقد اقتنعنا منذ وقت طويل مضى أنه عندما يوضح الناس قيمهم، ويجددون مفاهيمهم، ويتعلمون مهارات تواصل ومهارات استرخاء فعالة، ويحددون أهدافهم ويعملون على تحقيقها، فإنهم يشعرون بمشاعر أفضل. وعندما تتحسن صحتهم الذهنية والعاطفية، تختفي العديد من الأعراض الجسدية التي يعانون منها.

في عام ١٩٨٢، طلبت منا إحدى مؤسسات الصحة العقلية وضع

برنامج يتناول كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة. وكان هذا البرنامج هو بداية العملية التي كان هذا الكتاب نتيجتها؛ كما أن البرنامج غيّر أيضاً الطريقة التي كنا نفهم بها عملنا. إننا ننظر لعملنا كله الآن على أنه ممارسة وخبرة عامة، حيث نعزز صحة وسعادة الناس عن طريق تعليمهم بعض المهارات الضرورية في الحياة، في نفس الوقت الذي نكتسب فيه نحن أنفسنا نوعاً من التعلم المستمر والمزيد من المعرفة بالناس. لقد كنا نتعرف، على مر عقدين من الزمان تقريباً، على آمال ومخاوف الناس، وكيف يبنون حياتهم أو يدمرونها، وكيف يتواصلون، وما الذي يجعلهم صعبي المراس، وما أفضل طريقة للتعامل مع الناس وهم في أسوأ أحوالهم.

ولقد كتبنا هذا الكتاب لإطلاعك على هذه المعلومات. ولقد عرضنا هذه الأفكار على مئات الآلاف من الناس، من خلال الكتب والأشرطة والندوات. نأمل ونؤمن بأن الأفكار التي يضمها هذا الكتاب ستصنع اختلافاً دائماً وذا مغزى في جودة حياتك.

هناك أشخاص ذوو طباع صعبة نضطر جميعاً للتعامل معهم؛ نحدد هنا ١٠ أنماط عامة من السلوكيات المزعجة. وربما كانت هناك بعض السلوكيات التي تبغضها كثيراً.

هناك أساليب فعالة وناجحة للتعامل مع هؤلاء الأشخاص: هذا هو الهدف من هذا الكتاب.

"هذا الكتاب سيساعدك في التعرف على عناصر التواصل الفعال وجمعها معاً. يمكنك أن تتقدم لتصبح واحداً من الأشخاص القلائل الذين يستطيعون استخراج أفضل ما لدى معظم الناس حتى في أسوأ أحوالهم".


هل تصدقين هذا؟
إنه كل السلوكيات العشرة
المزعجة في شخص واحد.

☐ ~~تجنب أو تجاهل ذوي الطباع الصعبة~~

☑ تعرف على أكثر ١٠ سلوكيات غير مرغوبة

ما أكثر ١٠ سلوكيات مزعجة وغير مرغوب فيها؟ نحن جميعاً نجيب عن هذا السؤال بشكل مختلف إلى حد ما، حسب نقاط قوتنا ونقاط ضعفنا الشخصية. ولكننا يمكن أن نتفق بوجه عام على الأشخاص ذوي الطباع الصعبة وعلى التصرفات التي تجعلهم من ذوي الطباع الصعبة. ولقد حددنا ١٠ نماذج سلوكية معينة يلجأ إليها الأشخاص العقلاء عندما يشعرون بالتهديد أو المقاومة، والتي تمثل صراعهم مع (أو انسحابهم من) الظروف غير المرغوبة.

الدبابة: يعتقد الدبابة -العنيف القاسي، أو الصاخب القوي، أو صاحب القوة الهادئة والدقة الجراحية لشعاع الليزر- أن الغاية تبرر الوسيلة. فإذا تصادف وتواجدت في طريقه، فإنه سيتخلص منك بلا هوادة.

القناص: هذا الداهية الخفي يزدريك لسبب ما. وبدلاً من أن يغضب أو يثور عليك، فإنه ينتقم منك عن طريق معرفة نقاط ضعفك واستخدامها ضدك، من خلال الإعاقة، والثرثرة، والتحقير، والإهانة.

القنبلة الموقوتة: هذا الشخص ينفجر في نوبات غضب تبدو غير متناسبة مع الموقف أو الظروف الحالية، ويجعل الآخرين يتراجعون بحثاً عن مخبأ من هجومه، ويتساءلون عن سبب كل هذه الثورة.

العلّامة: هذا الشخص يعلم ٩٨٪ من كل شيء (اسأل فقط!). هؤلاء الأشخاص على استعداد لقضاء الوقت –ساعات طويلة في كل مرة!– في إخبارك بما يعلمونه، ولكنهم ليسوا على استعداد لقضاء لحظة واحدة في الإنصات إلى "أفكارك واضحة التفاهة" من وجهة نظرهم.

المتعالم: على الرغم من أن هذا النوع من الناس ليس لديهم نفس القدر من المعرفة، فإنهم لا يسمحون لهذا باعتراض طريقهم. فإذا كنت لا تعرف الكثير عما يتحدثون عنه، فإنهم قد يورطونك في المشاكل، أو في مشروع محكوم عليه بالفشل.

الموافق دائماً: هذا الشخص الموافق دائماً سريع في الموافقة، وبطيء في العمل، وكثيراً ما تكون لديه التزامات غير مكتملة ووعود مخلفة. وعلى الرغم من أن مثل هؤلاء الأشخاص لا يرضون أي شخص، فإنهم يبالغون في إلزام أنفسهم بالمهام من أجل الإرضاء فحسب.

المتردد: عندما يواجه الشخص المتردد قراراً مهماً ينبغي عليه اتخاذه، فإنه يقوم بتأجيله إلى ما بعد فوات الأوان. وفي النهاية، تكون هناك نقطة يتخذ القرار فيها نفسه. حينها لا يكون التأخير والإهمال مسئولية أحد إلا هو.

الصامت: لا يمكنك أن تعرف ما يحدث لأن الشخص الصامت لا يخبرك بأي شيء؛ لا استجابة من أي نوع، سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

اليائس: هذا الشخص يقول: "كل فرصة لابد أن تنطوي على مخاطرة"، و"إنني لست سلبياً أو متشائماً، ولكنني أحاول أن أكون واقعياً". الشخص اليائس الكئيب المحبط يقود الآخرين إلى اليأس.

الشكّاء: هؤلاء الأشخاص ينغمسون في التحذير من الويلات والكوارث، ولا يكفون عن الشكوى والنحيب، ويحبطون الآخرين بتعميماتهم التي تقول إنه ليس هناك شيء صحيح، كل شيء خاطئ، وستظل الأمور هكذا دائماً ما لم تفعل شيئاً حيال ذلك.

بعض الأفكار الأولية للتعامل مع أنماط السلوكيات الـ ١٠ غير المرغوبة الأكثر إزعاجاً:

تفهَم أن كل شخص يستجيب بشكل مختلف لهذه الأنماط من السلوكيات: إن الشخص الأكثر إزعاجاً لك على الإطلاق قد يكون مقبولاً تماماً بالنسبة لشخص آخر.

تعرّف على هذه الأنماط جيداً: إن كلاً منها ينبئ عن استجابة مختلفة. فكّر في الأشخاص المحيطين بك. هل تنطبق أوصاف أحد هذه الأنماط على شخص ما في العمل أو في المنزل.

تعرّف على الدور الذي تلعبه أنت نفسك: قد نكون نحن أنفسنا صعبي المراس في بعض الأوقات. ومعرفة هذه السلوكيات في نفسك ستساعدك على النجاح في التعامل مع الآخرين.

"هناك نوع معين من الاتفاق في المجتمعات المهذبة على تعريف الأشخاص صعبي الطباع وعلى الأفعال والتصرفات التي يقومون بها ويعتبرها الآخرون مزعجة".


محال!
إنني راحلة من هنا.
أعطني صوتك

☐ ~~اعتمد على استجابتك الغريزية~~

☑ اختر طريقتك في الاستجابة بوعي

قبل أن نتقدم أكثر من ذلك، يجب أن نؤكد على حقيقة أن هناك أربعة خيارات على الأقل عند التعامل مع الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم. ليست هناك صيغة سحرية؛ وأنت أفضل من يستطيع الحكم على الخيار المناسب والصحيح في أي موقف معين؛ على الرغم من أننا نعتقد أن أول هذه الخيارات الأربعة -كما سترى- ليس خياراً متاحاً في واقع الأمر.

والخيارات الأربعة هي:

ابقَ مكانك ولا تفعل شيئاً. عدم فعل أي شيء ليس سلبية مطلقة بالضرورة؛ فهو خيار قد يشتمل على المعاناة والشكوى لأشخاص آخرين لا يستطيعون فعل أي شيء أيضاً. وعدم فعل أي شيء هو خيار خطير، لأن الشعور بالإحباط أو الغضب تجاه ذوي الطباع الصعبة هو شعور يتراكم ويزداد سوءاً مع مرور الوقت. والشكوى لأناس لا يستطيعون فعل شيء تؤدي إلى انخفاض المعنويات والإنتاجية، في الوقت الذي يتم فيه تأجيل اتخاذ إجراء فعال.

انسحب من الموقف. أحياناً يكون أفضل خياراتك هو الانسحاب من الموقف. ليست جميع المواقف قابلة للحل، وبعض المواقف لا تستحق حتى تسويتها وحلها. ويكون الانسحاب من الموقف خياراً منطقياً عندما يصبح الاستمرار في التعامل مع الشخص الآخر غير منطقي وغير ذي جدوى. فإذا كان الموقف يتدهور، وإذا كان كل شيء تقوله أو تفعله لا يزيد الأمور إلا سوءاً، وإذا وجدت أنك ستفقد السيطرة على أعصابك، فتذكر أن التعقل والحذر جزء متمم ضروري للشجاعة. ثم انسحب من الموقف. وكما قال إلينور روزفلت: "لا أحد يستطيع أن يجعلك تشعر بالدونية دون أن تسمح له بذلك". ولكن قبل أن تقرر الانسحاب، ربما ترغب في تأمل الخيارين المتبقيين.

غير موقفك الذهني. حتى إذا استمر الشخص صعب المراس في ممارسة سلوكه المزعج، يمكنك أن تتعلم رؤية هذا الشخص بصورة مختلفة، والإنصات له بصورة مختلفة، والشعور به بصورة مختلفة. هناك تغييرات موقفية يمكنك إجراؤها في نفسك ومن شأنها أن تحررك من ردود أفعالك واستجاباتك تجاه الأشخاص المزعجين.

غير سلوكك. عندما تغير الطريقة التي تتعامل بها مع الأشخاص المزعجين، يكون عليهم تعلم طرق جديدة للتعامل معك بدورهم. هناك استراتيجيات فعالة يمكن تعلمها للتعامل مع السلوكيات الأكثر إزعاجاً. وهذا هو جوهر ومضمون هذا الكتاب.

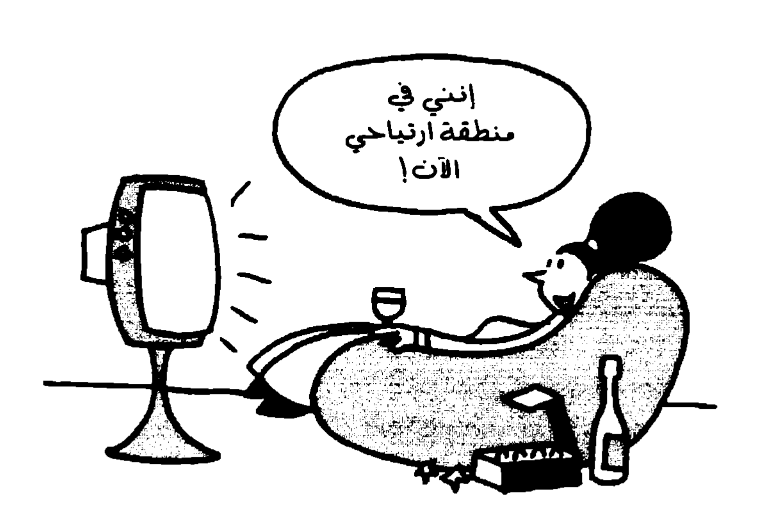
وباختصار:

تفهم أن السلوكيات المزعجة أنواع وأنماط مختلفة، ولكن المواقف تختلف: عليك أن تحدد نوع الاستجابة المناسبة المطلوبة في كل موقف.

تجنب عدم فعل أي شيء: تلك الاستراتيجية استراتيجية ضعيفة وغير قابلة للاستمرار على الأرجح. فإذا كان الموقف سيئاً بما فيه الكفاية ، فسيكون عليك القيام بفعل ما على الأرجح.

غير موقفك الذهني أولاً، ثم غير سلوكك: أحياناً يكون تغيير الموقف الذهني وحده كافياً، ولكنه دائماً ما يكون شرطاً أساسياً من أجل القيام بالمهمة الأكثر صعوبة المتمثلة في تغيير سلوكك.

"لا تيأس. تذكر أنه دائماً ما يكون لديك بعض الخيارات عند التعامل مع ذوي الطباع الصعبة. وفي الواقع، لديك أربعة خيارات".


إنني في
منطقة ارتياحي
الآن!

☐ ~~لا تشغل بالك بالدوافع~~

☑ تفهم الأهداف الأربعة

اولى خطوات تغيير موقفك الذهني تجاه أكثر ١٠ سلوكيات مزعجة غير مرغوبة هي فهم هذه السلوكيات. الأساس هو الأهداف أو النوايا الأربعة التي يستجيب بها الناس للمواقف في ظل اثنين من المتغيرات: *مستوى الحسم وموضع الاهتمام*.

يتراوح الناس بين سلبي (الأقل حسماً) وعدواني (الأكثر حسماً). وكثيراً ما يتأثر مستوى الحسم بالموقف نفسه: في أوقات التحدي، أو المصاعب، أو الضغط، يميل الناس إلى الخروج من "منطقة ارتياحهم" الطبيعية ليصبحوا أكثر سلبية أو أكثر عدوانية.

يمكن أن ينصب الاهتمام في موقف ما بشكل رئيسي على المهمة المطلوب إنجازها: التركيز على المهمة، أو على العلاقات الإنسانية: التركيز على الناس. وفي أوقات المصاعب أو الضغط، يركز معظم الناس أكثر على "المهمة" أو على "الناس".

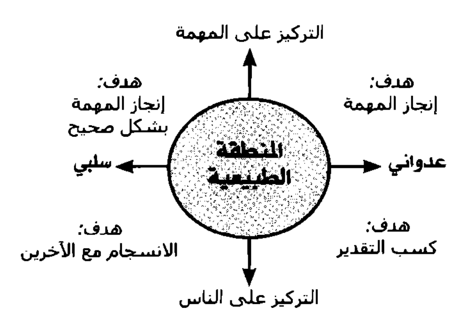
الآن ضع المتغيرين معاً. يمكن أن يركز شخص ما على الناس بعدوانية (مثال: حب القتال)، أو بحسم (مثال: المشاركة)، أو بسلبية (مثال: الخضوع)، أو يركز على المهمة بعدوانية (مثال: الإصرار الجريء)، أو بحسم (مثال: المشاركة الفعالة)، أو بسلبية (الانسحاب).

نحن جميعاً لدينا منطقة ارتياح من السلوكيات الطبيعية –الأكثر أو الأقل قبولاً– والتي يمكن أن تجبرنا التحديات، أو المصاعب، أو الضغط على الابتعاد عنها إلى منطقة سلوكيات مزعجة، أو مبالغ فيها.

ولكل سلوك (سواء كان مقبولاً أو مزعجاً) غاية أو هدف رئيسي يحاول السلوك تحقيقه. ولقد حددنا أربعة أهداف عامة تقرر الكيفية التي يستجيب بها الناس في أي موقف:

- إنجاز المهمة
- إنجاز المهمة بشكل صحيح
- الانسجام مع الآخرين
- كسب التقدير

(ليست تلك هي كل النوايا والأهداف التي تدفع الناس وتحركهم، ولكنها تلعب دور إطار عمل مفيداً في فهم السلوكيات المزعجة والتعامل معها).



وعندما تتعرض تلك النوايا أو الأهداف للمقاومة أو التهديد أو الإحباط، تنشأ المتاعب. يمكن دفع السلوكيات إلى أقصى درجات التطرف؛ مما قد يؤدي إلى ظهور السلوكيات الصعبة المزعجة الموضحة سابقاً.

الشكل السابق يوضح كيف ترتبط الأهداف الأربعة بالسلوكيات الأربعة.

إن الأهداف تتغير باستمرار، حسب الشخص والموقف، وهو ما يؤدي إلى تغيرات في السلوك. لذا يجب عليك أن:

تفهم الأهداف الأربعة: جميع تلك الأهداف لها أوقاتها ومواضعها المناسبة في حياتنا. وعندما نحافظ على التوازن في استخدامها، غالباً ما تكون النتيجة مزيداً من النجاح وقليلاً من الضغط.

انتبه لأنماط التواصل (الكلمات، ونبرة الصوت، والأسلوب، ولغة الجسد): إنها تكشف الهدف الرئيسي لذوي الطباع الصعبة وتوضح كيفية التعامل معهم.

لا تكن صعب المراس: عندما تتعرض أهدافك للمقاومة أو التهديد، قد تصبح أنت نفسك من ذوي الطباع الصعبة. وكلما زاد ما تعرفه عن أسباب تصرف الناس بالطريقة التي يفعلون بها، كنت أكثر قدرة على تغيير نفسك.

"هل أصابتك الدهشة من قبل تجاه مدى السرعة التي يمكن أن يتغير بها سلوك شخص ما بين لحظة وأخرى؟".


هيا، تحركي!
شركة
إنجاز المهام

☐ ~~قاوم السلوك~~

☑ تفهم الهدف الأول: إنجاز المهمة

هل احتجت من قبل إلى إنجاز عمل ما، والانتهاء منه، وإلقائه وراء ظهرك؟ عندما تحتاج إلى إنجاز المهمة، تركز على المهمة التي تريد الانتهاء منها. وعندما تحتاج حقاً إلى إنجاز المهمة، تزيد من سرعة الأمور، وتركز على العمل، وتكون حاسماً. بل إنك قد تصبح عدوانياً ومندفعاً وغير مبالٍ بأحد، تتقدم بلا حذر، وتتكلم بلا تفكير. ويصبح الناس من حولك بعيدين وهامشيين.

وعندما يتم إحباط تلك المحاولة لإنجاز المهام، فإنها يمكن أن تحرف منظور الناس للمواقف. وفجأة، يبدو وكأن الآخرين يضيعون الوقت، أو ينحرفون فجأة عن المسار، أو يستغرقون وقتاً أطول مما ينبغي فحسب. *وهنا يزيد الهدف قوة وشدة ويصبح السلوك المترتب على ذلك أكثر ميلاً للسيطرة والتسلط.*

وتوجد سلوكيات السيطرة الثلاثة الأكثر صعوبة لدى أنماط الدبابة، والقناص، والعلامة.

الدبابة. عندما يكون في مهمة لإنجاز بعض الأعمال، لا يكون الدبابة قادراً على إبطاء إيقاعه، ويمكن أن يضغط عليك أو يسحقك بقدميه

سحقاً أثناء العملية. ليست لدى الدبابة أي موانع تجاه تمزيقك شخصياً، إلا أنه ليس هناك أي شيء شخصي على الإطلاق: كل ما في الأمر أن حظك العسر أوقعك في طريقه. وفي محاولة للسيطرة على العملية وإنجاز المهمة، يتراوح سلوك الدبابة بين الضغط البسيط إلى العدوان المباشر الصريح.

القناص. عندما لا يتم إنجاز الأمور بالصورة التي يرضى عنها، يحاول القناص السيطرة عليك من خلال الإحراج والتحقير والسخرية. إن معظم الناس يعيشون في خوف من التعرض للإحراج على الملأ؛ وهي حقيقة يستخدمها القناصون لمصلحتهم، عن طريق إلقاء عبارات محملة بالمعاني الخفية وعبارات تهكمية ساخرة في الأوقات التي تكون فيها في أضعف حالاتك.

العلامة. يسيطر العلامة على الأشخاص والأحداث عن طريق الهيمنة على المحادثة بواسطة ادعاءات وعبارات مطولة مهيبة، ويتخلص من المقاومة أو المعارضة عن طريق العثور على العيوب والأخطاء ونقاط الضعف التي تكون كفيلة بتشويه ورفض وجهات النظر الأخرى. ولأن العلامة يكون بالفعل شخصاً مطلعاً ومثقفاً وكفئاً، فإن معظم الناس يتأثرون بسرعة بتلك الاستراتيجية، ويستسلمون في نهاية الأمر.

تتغير الأهداف مع مرور الوقت. فقد تبدأ مهمة ما بهدف إنجازها بشكل صحيح، ثم تجد أن الوقت ينفد منك وأن عليك التحول إلى هدف إنجاز المهمة بأي حال. وعندما تعمل في وظيفة جديدة، قد تكون أكثر ميلاً إلى الانسجام مع الآخرين، ولكنك مع مرور الوقت تركز أكثر على كسب التقدير.

النقاط الأساسية :

تفهم أن السلوكيات تكون موجهة أحياناً بواسطة هدف إنجاز المهمة: ليس هذا سيئاً أو غير مُناسب بالضرورة. بل إنه قد يكون ضرورياً في واقع الأمر.

اعرف ديناميكيات هدف إنجاز المهمة: هذا الهدف يجعل الناس يركزون على المهمة، ويزيدون سرعة الأمور، ويكونون أكثر قوة وحسماً. وقد يصبحون غير مبالين بالآخرين، ويعاملون الآخرين باستخفاف، ويتصرفون بعدوانية.

اعلم أن هدف إنجاز المهمة يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات السيطرة والتحكم: وقد تعلن هذه السلوكيات عن نفسها في صورة تنمر من الدبابة، أو تعليقات قاتلة من القناص، أو محاضرات مهيمنة من العلامة. ولكن ما يشتركون فيه جميعاً هو سعيهم للسيطرة عليك وعلى الموقف.

"إذا كنت بحاجة لإنجاز المهمة، فإنك تركز على المهمة الموكلة إليك. ويكون أي وعي بالناس من حولك أمراً هامشياً وثانوياً بالنسبة لإنجاز المهمة. ... تميل إلى السرعة...، والعمل...، والحسم. ... وقد تصبح حتى عدوانياً ومتجاهلاً للآخرين".


لا تتعجلني.
يجب أن أؤديها
بشكل صحيح!

☐ ~~قاوم السلوك~~

☑ تفهم الهدف الثاني: إنجاز المهمة بشكل صحيح

انجاز المهمة بشكل صحيح هو هدف آخر يركز على المهمة ويؤثر على السلوك. هل سعيت من قبل لتجنب خطأ ما عن طريق فعل كل شيء ممكن لمنعه من الوقوع؟ عندما يكون إنجاز المهمة بالشكل الصحيح هو أولى أولوياتك، فإنك تبطئ سير الأمور بما يكفي لتتمكن من رؤية التفاصيل. إنك على الأرجح تنظر نظرة طويلة متمعنة قبل اتخاذ أي إجراء؛ إذا اتخذت أي إجراء أصلاً. قد تتجنب اتخاذ أي إجراء لأنك تشعر بالشك وعدم الاطمئنان تجاه ما يمكن أن يحدث نتيجة هذا الإجراء.

وعندما تتم مقاومة أو تهديد هدف إنجاز المهمة بشكل صحيح، يبدو لهذا الشخص أن كل شيء حوله عشوائي ومهمل ولا معنى له. ولتزداد الأمور سوءاً، يبدو الناس وكأنهم يتعاملون مع تلك المخاوف والهموم بأسلوب غامض مشوش.

وعندما تصل الأمور إلى درجة كافية من الشدة، تكون النتيجة هي سلوك متزايد التشاؤم والسعي وراء الكمال. والشكاء، واليائس، والصامت جميعهم يجسدون هذا السلوك.

الشكاء. يعتقد الشخص الشكاء أنه عاجز تماماً عن صنع أي تغيير في هذا العالم غير المثالي. يتجاهل الشكاءون، المحملون والمثقلون بكل الشك والغموض الذي يحيط بالأمور التي يمكن ألا تسير على خير ما يرام، أي تفكير في الحلول. وبدلاً من ذلك، وبينما يتزايد الشعور باليأس، فإنهم يركزون على أي مشكلات يمكن استخدامها كدليل على التعميم الضخم الذي يلجئون إليه. يبدءون في الانتحاب: "لا شيء صحيح. كل شيء خطأ". وبالطبع فإن هذا يقود الآخرين إلى الجنون؛ ويؤدي الموقف الآخذ في التدهور إلى إثارة المزيد من الشكوى والنحيب.

اليائس. على عكس الشكاء، لا يشعر الشخص اليائس بالعجز في مواجهة الأمور التي لا تسير على نحو صحيح، وإنما يشعر باليأس. هؤلاء الأشخاص اليائسون، الواثقون بأن الخطأ لن يمكن تصحيحه أبداً، ليس لديهم أي مانع في إطلاع الآخرين على شعورهم باليأس. يقولون: "انسَ الأمر، لقد جربنا هذا من قبل، ولم يفلح في الماضي، ولن يفلح الآن، وسوف تخدع نفسك إذا صدقت أي شخص يقول لك خلاف هذا. تخلَّ عن الأمر ووفر على نفسك الجهد الذي ستضيعه في قضية خاسرة". ذلك الموقف اليائس الشبيه بالثقب الأسود يجذب الآخرين إلى حفرة اليأس لهذا الشخص اليائس.

الصامت. عندما لا تصل الأحداث لمستوى الكمال، يصبح بعض الناس محبطين تماماً لدرجة تجعلهم ينسحبون كلياً. وقد تكون هناك صيحة أخيرة يطلقها هؤلاء الأشخاص محذرين من الإخفاق في إنجاز العمل بشكل صحيح: "عظيم! افعلها بطريقتك إذن، ولكن لا تأتِ إلي باكياً عندما لا يفلح الأمر!". وبعد هذه النقطة، لا يقولون -ولا يفعلون- أي شيء.

النقاط الأساسية :

تفهم أن السلوكيات تكون موجهة أحياناً بواسطة هدف إنجاز المهمة بشكل صحيح: مرة أخرى، ليس هذا سيئاً أو غير مناسب بالضرورة. بل إنه قد يكون عين ما يتطلبه الموقف في واقع الأمر.

اعرف ديناميكيات هدف إنجاز المهمة بشكل صحيح: هذا الهدف يجعل الناس يركزون على تجنب الأخطاء وإبطاء السرعة من أجل مزيد من الانتباه لجميع التفاصيل. قد لا يقومون بأي فعل بسبب مخاوفهم من العواقب. وقد يلقون باللوم على الآخرين بسبب عدم الاهتمام بما فيه الكفاية.

اعلم أن هدف إنجاز المهمة بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات السعي وراء الكمال: وقد تعلن هذه السلوكيات عن نفسها في صورة نحيب الشكاء، أو سلبية اليائس، أو انسحاب الصامت. ولكن ما يشتركون فيه جميعاً هو ثقتهم بأنه ليس هناك شيء يسير بإيجابية ونجاح.

"عندما يكون إنجاز المهمة بشكل صحيح هو أولى أولوياتك، فالأرجح أنك ستجعل الأمور تسير بالبطء الكافي لتتمكن من رؤية التفاصيل الدقيقة.... بل إنك قد ترفض حتى اتخاذ أي إجراء بسبب شك معين تجاه العواقب".


صباح الخير
وافل، وهيدج،
وهيثر...

☐ ~~قاوم السلوك~~

☑ تفهم الهدف الثالث: الانسجام مع الآخرين

الهدف الثالث هو الانسجام مع الآخرين. هذا الهدف مهم إذا كنت ترغب في إنشاء وتطوير العلاقات. عندما يكون هناك أشخاص ترغب في الانسجام والتآلف معهم، قد تكون أقل حسماً بينما تعتبر أن احتياجاتهم واهتماماتهم أهم من احتياجاتك واهتماماتك. وبعبارة أخرى، تكون الرغبات الشخصية أقل أهمية من هدف الانسجام مع شخص آخر.

والمشكلة هي أنه عندما يشعر الأشخاص الذين يضعون تركيزهم على الانسجام مع الآخرين بالشك في مشاعر الآخرين تجاههم، فإنهم يميلون إلى أخذ ردود الأفعال، والاستجابات، والتعليقات، وتعبيرات الوجه على محمل شخصي. *ويصبح السلوك أكثر توجهاً* نحو كسب *الاستحسان وتجنب الرفض*. وأصحاب سلوكيات البحث عن الاستحسان الأكثر صعوبة هم الشخص السلبي الصامت، والإمعة الموافق دائماً، والمتردد غير الحاسم.

الصامت. الشخص الصامت الذي يركز على الانسجام مع الآخرين هو شخص خاضع، وجبان، ولا يشعر بالارتياح، ولا يشعر بالاطمئنان،

وبارع في إمساك لسانه. وحيث إنه ليس لديه شيء لطيف يقوله، فإنه لا يقول أي شيء على الإطلاق. وفي أسوأ حالاته، لا ينطق ببنت شفة طوال الوقت تقريباً. ومن نواحٍ عديدة، تكون تلك هي الاستراتيجية المثالية لديه لتجنب الصراع، وتجنب جرح مشاعر شخص آخر، وتجنب إغضاب أي شخص. ولكن حيث إن هذا الشخص لا يستطيع الارتباط بالناس بصدق أو التحدث معهم بصراحة، فإنه حقاً لا ينسجم فعلياً مع أي شخص.

الموافق دائماً. هؤلاء الأشخاص يحاولون الانسجام مع الآخرين عن طريق محاولة إرضاء الجميع. الشخص الموافق دائماً يوافق على جميع الطلبات، بدون التفكير في العواقب. وبعد وقت قصير، يكون الموافق دائماً قد أفرط بالفعل في منح الوعود وأخفق في تحقيق ما وعد به لدرجة تجعل الأشخاص الذين كان يريد الانسجام والتآلف معهم أنفسهم يستشيطون غضباً. وفي الأحوال النادرة التي يحافظ فيها على وعوده، لا تكون حياة هذا الشخص ملكاً له، لأن جميع خياراته وقراراته تتمحور حول مطالب الآخرين. وهذا يحدث قلقاً عميقاً وكثيراً من الاستياء والغضب في نفس الموافق دائماً بل إنه قد يؤدي إلى أفعال تخريبية غير واعية.

المتردد. الشخص المتردد يتجنب الرفض عن طريق تجنب القرارات. فعلى أي حال، القرار الخطأ يمكن أن يغضب شخصاً ما، ومن تراه سيتلقى اللوم غيره؟ والحل هو تأجيل اتخاذ القرار، والتهرب، والمراوغة إلى أن يتخذ شخص آخر القرار؛ أو يتم اتخاذ القرار تلقائياً. وكما هي الحال مع جميع السلوكيات المزعجة الأخرى، فإن هذا السلوك يطيل عمر المشكلة التي يحاول حلها، عن طريق التسبب

في الكثير جداً من الإحباط والضيق والإزعاج لدرجة تجعل العلاقات القوية الراسخة مع الآخرين هدفاً بعيد المنال عن الشخص المتردد.

النقاط الأساسية :

تفهم أن السلوكيات تكون موجهة أحياناً بواسطة هدف الانسجام مع الآخرين: كما سنرى في الفصول التالية، فإن إنشاء أرضية مشتركة أسلوب جيد. ولكن جعل أفعالك –وتقديرك لذاتك– متوقفة على فهمك للكيفية التي يراك بها الآخرون أمراً عادة ما يكون سلبياً وهداماً.

اعرف ديناميكيات هدف الانسجام مع الآخرين: كثيراً ما يشعر الناس بالشك في مشاعر الآخرين تجاههم، لذا فإنهم يأخذون ردود أفعالهم، واستجاباتهم، وتعليقاتهم، وتعبيرات وجوههم على محمل شخصي ويتصرفون بطرق يعتقدون أنها ستضمن لهم القبول والاستحسان أو تجنب الرفض والاستهجان على الأقل.

اعلم أن هدف الانسجام مع الآخرين يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات السعي وراء القبول والاستحسان: وقد تعلن هذه السلوكيات عن نفسها في صورة انسحاب الصامت، أو إذعان الموافق دائماً، أو إحجام المتردد. ولكن ما يشتركون فيه جميعاً هو أنك لا تعلم حقاً ما هو موقفهم.

"إذا كان الانسجام مع الآخرين هو أولى أولوياتك، فإن الرغبات الشخصية تكون أقل أهمية من هدف الانسجام مع شخص آخر".


إنني أقدر
الإخلاص،
ولكن هل هو
مفيد؟

☐ ~~قاوم السلوك~~

☑ تفهم الهدف الرابع: كسب التقدير

هذا الهدف الرابع يتطلب قدراً أعلى من الحسم، ويتطلب كذلك التركيز على الناس، بغرض كسب انتباه واهتمام وتقدير الآخرين. إن الرغبة في الإسهام مع الآخرين والحصول على التقدير عن هذا الإسهام هي أحد أكثر الدوافع قوة. توضح الدراسات أن الأشخاص الذين يحبون وظائفهم –وكذلك الأزواج والزوجات السعداء في زواجهم– يشعرون بالتقدير لذواتهم ولما يفعلون.

عندما يصبح هدف كسب التقدير محرفاً ومشوهاً، يجتمع الافتقار إلى التقييم الإيجابي في عقل الشخص مع ردود أفعال، واستجابات، وتعليقات، وتعبيرات وجه الآخرين، ويميل الشخص إلى أخذها على محمل شخصي. ويزداد هدف كسب التقدير قوة وشدة بالارتباط مباشرة مع غياب التقييم الذي يحمل التقدير ويصبح السلوك الصعب المزعج هو *السعي المتزايد لجذب الانتباه*.

وأكثر سلوكيات جذب الانتباه الناتجة عن الرغبة في كسب التقدير صعوبة وإزعاجاً هي سلوكيات القنبلة الموقوتة، والقناص، والمتعالم.

القنبلة الموقوتة. هؤلاء الأشخاص يشعرون أنهم لا يحصلون على أي تقدير أو احترام. وعندما يسود الصمت الرهيب، احذر نوبة الغضب المزاجية المتنامية لدى القنبلة الموقوتة: "لا أحد هنا يبالي! تلك هي مشكلة العالم اليوم. لست أدري حتى لماذا أزعج نفسي وأهتم بأي شيء!" (في حين يستخدم الدبابة نيراناً مركزة في اتجاه واحد، بناءً على شحنة معينة، فإن القنبلة الموقوتة تصنع انفجارات خارجة عن نطاق السيطرة في أي وكل اتجاه: فقد تكون نوبات غضبه المتفجرة غير مرتبطة على الإطلاق بالموقف أو الظروف المحيطة). وحيث إن هذا السلوك اليائس يولد انتباهاً سلبياً واستياءً، فإن احتمالات انفجار القنبلة الموقوتة عند أول مثير تالٍ تزداد بشدة.

القناص الودود. هذا القناص –الذي يختلف عن القناص العدواني الذي يحاول إضعاف مكانتك وتقويض سيطرتك على نفسك– يشعر نحوك بالإعجاب في واقع الأمر، وأسلوبه في السخرية والتهكم ليس أكثر من مجرد طريقة "مرحة" لجذب الانتباه. كثير من الناس لهم علاقات مع هذا النوع من الأشخاص. وبطبيعة الحال، فإن أفضل وسيلة دفاع هي هجوم بارع، لأن الهجوم المضاد لن يكون بمثابة إهانة في هذه الحالة وإنما سيفهم على أنه علامة على التقدير. ولكن إذا كان المتلقي لا يعطي أو يستقبل التقدير بهذا الأسلوب، فإنك قد تراه يضحك في وجهك ولكنه يشعر بالألم والجرح داخلياً.

المتعالم. هذا الشخص متخصص في المبالغة، وذكر أنصاف الحقائق، واستخدام لغة فنية مبهمة، وتوجيه نصائح غير مفيدة، وتقديم آراء لم يتم طلبها. هذا الشخص –صاحب الشخصية الكاريزمية الساحرة المتحمسة– الذي يحتاج بشدة إلى الانتباه له يستطيع إقناع وتضليل

مجموعة كاملة من الأشخاص البسطاء أو السذج وتوريطهم في مشاكل خطيرة. وإذا تجادلت مع الشخص المتعالم، فإنه سيرفع نبرة صوته، ويتشبث بموقفه في عناد، ويرفض التراجع عنه إلى أن يستفزك وتبدو كأحمق مثله.

النقاط الأساسية:

تفهم أن السلوكيات تكون موجهة أحياناً بواسطة هدف كسب التقدير: نحن جميعاً نحب أن نحظى بالتقدير. والأمر المهم هو كيفية كسب هذا التقدير.

اعرف ديناميكيات هدف كسب التقدير: الأشخاص الذي يصبحون أكثر اهتماماً وانشغالاً بتلقي الانتباه الإيجابي يمكن أن يتعاملوا مع مسألة عدم الحصول على التقييم الإيجابي بصورة شخصية، ويسرفون بشدة في تفسير ردود الأفعال، والاستجابات، والتعليقات، وتعبيرات الوجه.

اعلم أن هدف كسب التقدير يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات السعي وراء جذب الانتباه: وقد تعلن هذه السلوكيات عن نفسها في صورة نوبات غضب من القنبلة الموقوتة، أو نكات لاذعة من القناص الودود، أو تبجح من المتعالم. ولكن ما يشتركون فيه جميعاً هو أنهم يجبرونك على الانتباه لهم.

"الرغبة في الإسهام مع الآخرين وكسب التقدير في مقابل ذلك هي إحدى القوى الدافعة الأكثر قوة على الإطلاق".



اعذربه
من فضلك ...
... إن لديه
هدفاً مهدداً .

☐ ~~ركز على السلوك~~، وليس الأسباب

☑ اعرف نتائج تهديد الأهداف

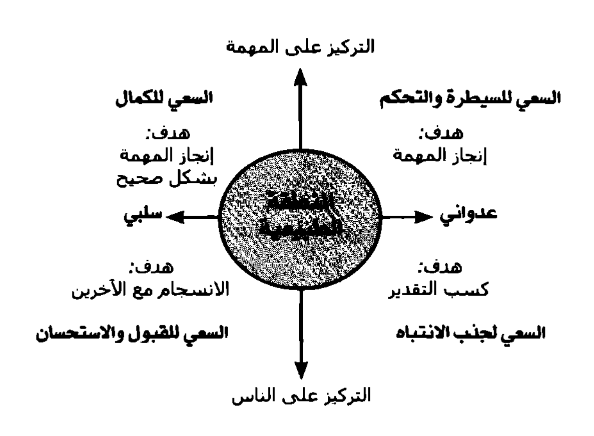
كل هدف من الأهداف الأربعة –إنجاز المهمة، إنجاز المهمة بشكل صحيح، الانسجام مع الآخرين، كسب التقدير– له وقته ومكانه المناسب في حياتنا. ويمكن أن تتغير أولوية تلك الأهداف من لحظة لأخرى. وعادة ما نقوم بالموازنة بين هذه الأهداف من أجل تحقيق المزيد من النجاح وتقليل الضغط.

ولكن ما الذي يحدث عندما لا يتحقق هدف أحد الأشخاص؟ دعنا نلقِ نظرة على الأهداف الأربعة والنتائج التي تترتب على تعرض تلك الأهداف للتهديد (انظر الشكل البياني).

- عندما يرغب الناس في إنجاز مهمة ما، ويخشون أن المهمة لن يتم إنجازها، يصبح سلوكهم أكثر تسلطاً وميلاً للسيطرة. حينها يحاولون التحكم في الأمور وممارسة الضغوط.
- عندما يرغب الناس في إنجاز مهمة ما بشكل صحيح، ويخشون أن المهمة لن يتم إنجازها بالشكل الذي يريدونه، يصبح سلوكهم أكثر سعياً وراء الكمال. حينها يبحثون عن كل خطأ وعيب محتمل.

- عندما يرغب الناس في الانسجام مع الآخرين، ويخشون أنهم سيتم استبعادهم، يصبح سلوكهم أكثر بحثاً عن القبول والاستحسان. وحينها يبدءون في التضحية باحتياجاتهم الشخصية من أجل إرضاء الآخرين.
- عندما يرغب الناس في كسب التقدير، ويخشون أن هذا الهدف لن يتحقق، يصبح سلوكهم أكثر سعياً لجذب الانتباه إليهم. وحينها يصبح من الصعب تجاهلهم.

وهكذا يبدأ الأمر: فالشخص الذي يميل في ظروف أخرى إلى التصرف في إطار "المنطقة الطبيعية" للتفاعل الإنساني يبدأ في الانحراف خارج تلك المنطقة، ونحو "منطقة رمادية" من السلوكيات الأقل قبولاً، بل حتى نحو منطقة السلوكيات المزعجة.



النقاط الأساسية :

تفهم أن كل هدف من الأهداف الأربعة يخرج من قلب الطبيعة الإنسانية: فالناس هم بشر على أي حال!

اعلم أن كل هدف يؤدي إلى أنواع من السلوكيات معروفة ويمكن التنبؤ بها: فالأشخاص الذين يرغبون في إنجاز المهمة يصبحون أكثر سيطرة وتسلطاً. والأشخاص الذين يريدون إنجاز المهمة بشكل صحيح يصبحون أكثر سعياً وراء الكمال. والأشخاص الذين يرغبون في الانسجام مع الآخرين يصبحون أكثر بحثاً عن الاستحسان. والأشخاص الذين يرغبون في الحصول على التقدير يصبحون أكثر سعياً وراء جذب الانتباه.

كن منتبهاً للإشارات التي تدل على أن سلوك أحدهم يتجاوز "المنطقة الطبيعية: هذا هو الوقت الذي يبدأ فيه الأشخاص أصحاب التصرفات المقبولة عادة في التحول إلى الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم.

"بمجرد أن يقرر الناس أن ما يريدونه لا يحدث، أو أن ما يريدونه يحدث، تصبح سلوكياتهم متطرفة، وبالتالي تصبح غير محتملة بالنسبة للآخرين".


إذا اتحدنا نقوى
...وإذا تفرقنا
لا نستطيع احتمال
بعضنا البعض.

☐ ~~تقبل الاختلافات باعتبارها عقبات~~

☑ قلل الاختلافات

ما الذي يجعل الارتباط ببعض الناس غاية في السهولة وببعضهم الآخر ضرباً من المستحيل؟ إننا نزعم أن الصراع في العلاقات يحدث عندما يكون التركيز على *الاختلافات* بدلاً من أن يكون منصباً على *التشابهات*. فكر في الأمر على أنه أشبه بعبارة: "نحن متحدون، وإذا تفرقنا لا نستطيع احتمال بعضنا البعض".

لذا فإن *تقليل الاختلافات* ضروري عند التعامل مع الأشخاص الذين لا تستطيع احتمالهم. ويعتمد النجاح في التواصل على العثور على أرضية مشتركة، ثم محاولة إعادة توجيه التفاعل نحو نتيجة جديدة.

وهناك مهارتان أساسيتان من مهارات التواصل يمكن أن تساعدك على تقليل الاختلافات: *التآلف وإعادة التوجيه*. "التآلف" هو سلوك تستطيع بواسطته تقليل الاختلافات بينك شخصياً وبين شخص آخر. و"إعادة التوجيه" هو أي سلوك تستخدم بواسطته شعوراً متنامياً بالمودة لتغيير مسار تفاعلاتكما. هاتان المهارتان ليستا جديدتين بالطبع؛ إنهما جزء من التفاعل البشري الطبيعي. وفي الواقع، أنت تستخدمهما بالفعل، إلى حد ما.

إنك تستطيع (والأرجح أنك تقوم فعلاً بممارسة) التآلف مع الناس بطرق عديدة. بصرياً، ربما كنت تقوم بالتآلف عن طريق تغيير تعبيرات وجهك، ودرجة حركتك، ووضع جسدك لمحاكاة الطرف الآخر. ولفظياً، يحدث التآلف عندما تحاول جعل طبقة صوتك وسرعة حديثك منسجمة مع طبقة صوت وسرعة حديث الطرف الآخر. كما أنك تقوم بالتآلف بواسطة الكلمات التي تستخدمها. وعندما يشعر الناس أنك قد أنصت إليهم وتفهم مشاعرهم، تكون هذه هي نتيجة التآلف. ومن الطبيعي أن تتآلف مع الأشخاص الذين تحبهم، أو مع الأشخاص الذين يشاركونك هدفاً ما. وعلى العكس، فمن الطبيعي أيضاً *ألا تتآلف جيداً* مع الأشخاص الذين ترى أنهم ذوو طباع صعبة ولا تستطيع احتمالهم. ولكن الفشل في التآلف له عواقب وخيمة، لأنه بدون التآلف، تصبح الاختلافات بينك وبين الآخرين هي أساس الصراع.

ثلاث نقاط أساسية :

تذكر أنه لا أحد يتعاون مع أي شخص يبدو أنه ضده: في العلاقات الإنسانية، ليست هناك منطقة وسط. إن الناس -بوعي أو بدون وعي- يرغبون في أن يعرفوا إجابة للسؤال: "هل أنت معي أم ضدي؟" إنهم إما ينظرون لك على أنك معهم وإما على أنك ضدهم؛ إما على أرضية مشتركة وإما بعيد كل البعد.

قلل الاختلافات بينك وبين الطرف الآخر: يمكنك التآلف عن طريق تعديل تعبيرات وجهك، وإشاراتك، وإيماءاتك، ووضع جسدك، وحجم صوتك، وسرعة تحدثك، وكلماتك.

قم بالتآلف قبل إعادة التوجيه، سواء كنت تنصت لتفهم، أو تتحدث لكي يفهمك الآخرون: فقط بعد بناء بعض الحميمية والمودة مع الطرف الآخر ذي الطباع الصعبة من خلال التآلف معه، تستطيع إعادة توجيه التفاعل وتغيير المسار نحو نتيجة إيجابية، وليس قبل ذلك. وعند التعامل مع شخص شديد الإزعاج، حاول أن تتذكر المناسبات التي استطعت فيها التآلف مع هذا الشخص أو إعادة توجيهه في الماضي، وحاول أن تتخيل ظروفاً تستطيع فيها القيام بهذا مجدداً.

"يحدث الصراع عندما يكون التركيز منصباً على الاختلافات. وتقليل الصراعات يمكن أن يحول الصراع إلى تعاون".


هل تومئين موافقةً، أم أن
رأسك يسقط رغبة في النوم؟

☐ ~~اجعل الناس يفهموك أولاً~~

☑ أنصت لكي تفهم

عندما يعبر الناس عن أنفسهم لفظياً، فإنهم على وجه العموم يريدون دليلاً على شيئين على الأقل: أولاً، أن الطرف الآخر قد استمع إليهم، وثانياً، أنه قد فهمهم. المتواصل الجيد يحاول أولاً أن يكون منصتاً جيداً. وإننا ندعو لاتخاذ خمس خطوات نحو الإنصات الجيد الفعال.

الخطوة الأولى نحو تحقيق الإنصات الجيد -وهي موضحة في الدرس السابق- هي *التآلف*. كيف يعرف الطرف الآخر أنك تنصت وتفهم؟ يحدث ذلك في الأساس من خلال الطريقة التي يبدو عليها مظهرك وصوتك أثناء تحدثه. فبدلاً من أن تشتت الشخص المزعج بنظرات حائرة، أو مقاطعات، أو عبارات اعتراض، ساعده على أن يعبر بشكل كامل عن أفكاره ومشاعره. يمكنك أن تفعل هذا عن طريق الإيماء برأسك موافقةً، أو إصدار بعض الأصوات التي تنم عن الفهم بين الحين والآخر. يجب أن تعطي كل خلجة من خلجاتك -بداية من وضع جسدك وحتى طبقة صوتك- انطباعاً بأنك تنصت وتفهم.

وعندما يبدأ الشخص المزعج الذي تتعامل معه في تكرار ما قاله سابقاً بالفعل، تكون تلك إشارة على أن هذا هو الوقت المناسب للانتقال إلى الخطوة الثانية: *التكرار*. يعني هذا تكرار بعض الكلمات

التي استخدمها الشخص الآخر أثناء حديثه، وهو ما يبعث برسالة واضحة مفادها أنك تنصت وأنك تعتقد أن ما يقوله الشخص الآخر مهم. أما ترجمة أو إعادة صياغة ما قاله الشخص الآخر بالضبط فهو أمر غير مفيد وقد يترك انطباعاً بأنك لم تنصت جيداً ولم تفهم حقاً ما قاله.

وبعد الإنصات لما يريد الشخص المزعج قوله، تكون الخطوة التالية هي *الاستيضاح*. وعند هذه النقطة، تبدأ في جمع المعلومات حول معنى ما تم توصيله لك. وجه للشخص الآخر بعض الأسئلة التي تتطلب شرحاً وتوضيحاً، وهو ما سيتيح معرفة السبب وراء السلوك المزعج لهذا الشخص، وكذلك معرفة الهدف الذي يحاول تحقيقه بواسطة ذلك السلوك.

ليس من المكن دائماً أن تفهم السبب وراء غضب شخص ما. إن العواطف يمكن أن تحجب القدرات العقلية المنطقية للعديد من الأشخاص لدرجة أن عقولهم تصبح منفصلة تماماً عن مشاعرهم. وعلى الرغم من استحالة التفاهم العقلي مع شخص سيطرت عليه عواطفه، فإنك لازلت تستطيع أن توضح من خلال مظهرك وصوتك أنك تفهم، وتتابع جيداً ما يقوله، ثم تصبح شغوفاً بما يكفي لأن تطرح بعض الأسئلة.

الخطوة الرابعة هي تلخيص ما سمعته. هذا يتيح لك التأكد من أنك أنت والشخص المزعج الذي تتعامل معه تتعاملان مع نفس القضية. وعندما تفعل هذا، يحدث شيئان. أولاً: إذا أغفلت نقطة ما أو لم تنتبه لها، فإنه يستطيع أن يزودك بالتفاصيل الخاصة بها. وثانياً: أنك تكون قد أوضحت –مرة أخرى– أنك تبذل جهداً

حقيقياً لكي تفهم بشكل كامل. وهذا يزيد احتمالات كسب تعاون هذا الشخص بداية من هذه النقطة.

بعد أن تنصت باهتمام وانتباه، تكون قد وصلت إلى نقطة اتصال مهمة وحاسمة مع الشخص المزعج. ولكن قبل أن تتابع تقدمك، *تأكد* من الشخص المزعج أنه يشعر بالرضا عن التعبير بشكل كامل عن مشكلته. اسأله عما إذا كان يشعر بأنك فهمت مشكلته ومشاعره أم لا. اسأله أيضاً عما إذا كان هناك أي شيء آخر يرغب في طرحه ومناقشته معك.

عندما يتم جمع قدر كافٍ وصادق من الإنصات، والاستفسار، والاهتمام، والتذكر معاً، عادة ما تكون النتيجة هي تحقق الفهم، وتحول الشخص المزعج إلى شخص أقل إزعاجاً وأكثر تعاوناً.

النقاط الأساسية:

أنصت أولاً، أنصت جيداً: ليس من المحتمل أن يستمع إليك أحد (أو يفهمك أحد) قبل أن يعبر هذا الشخص عما يريد قوله.

تعلم ومارس الخطوات الخمس للإنصات الجيد: التآلف، التكرار، الاستيضاح، التلخيص، التأكيد.

تأكد من أن الشخص الآخر يعرف أنك سمعته وفهمته: يجب أن تتأكد من هذه الحقيقة قبل أن تحاول حمله على الإنصات إليك وفهمك.

"عندما يتحدث شخصان أو أكثر ويرغب كل واحد منهما في أن ينصت إليه الآخر دون أن يكون أيهما مستعداً للإنصات، يكون الخلاف هو النتيجة الحتمية. أنصت وافهم أولاً، وبذلك ستفتح أبواب عقول الآخرين".


أظننا على نفس
الطول الموجي.

☐ ~~تعامل مع السلوكيات فحسب~~

☑ حقق فهماً أعمق

قمنا بمناقشة الإنصات كوسيلة لزيادة الثقة، والتعاون، والتفاهم. ومع ذلك، ففي بعض الأحيان تكون جوانب التواصل الأكثر أهمية وفائدة خافية؛ ليس على المستمع فحسب، ولكن على المتحدث نفسه أيضاً. عندما تحدد العناصر التي توجه الشخص المزعج، تستطيع تحقيق فهم أعمق لاحتياجات وأهداف هذا الشخص.

التعرف على الهدف هو خطوة أولى مهمة نحو فهم الشخص المزعج ذي الطباع الصعبة. يمكنك استخدام استراتيجية التآلف مع الأهداف الأربعة لزيادة التعاون وتقليل سوء الفهم.

فمثلاً:

- إذا كنت تتعامل مع شخص يبدو أن الأولوية القصوى لديه هي إنجاز المهمة، فإن تواصلك معه ينبغي أن يكون مختصراً ومباشراً.
- إذا كنت تتعامل مع شخص يبدو أن الأولوية القصوى لديه هي إنجاز المهمة بشكل صحيح، يجب عليك أن تعطي انتباهاً خاصاً للتفاصيل في تواصلك معه.

- إذا كنت تتعامل مع شخص يبدو أن الأولوية القصوى لديه هي الانسجام مع الآخرين، يجب أن يكون تواصلك معه حذراً وينطوي على مراعاة مشاعره والاهتمام به شخصياً.
- إذا كنت تتعامل مع شخص يبدو أن الأولوية القصوى لديه هي الحصول على التقدير، يجب أن تثني على إسهاماته بكلمات تقدير حماسية.

وبعبارة أخرى، من المهم أن تسأل نفسك عن الهدف الذي يكمن وراء سلوك أو تواصل الطرف الآخر. وإليك مفاجأة: حتى *إذا لم تكن واثقاً تماماً من ماهية الهدف الأساسي، فاختر الهدف الذي ترجحه وتصرف بصورة ملائمة بناءً على ذلك*. حيث إن تلك الأهداف الأربعة نفسها موجودة بداخلك أنت أيضاً، فإن حدسك سيكون على صواب في الاختيار في معظم الأحوال، وسوف تحصل على استجابة جيدة وتزيد المودة. وإذا لم يكن حدسك على صواب، فقم ببساطة بتجربة شيء مختلف.

طريقة أخرى لتحقيق فهم أعمق للشخص المزعج الذي تتعامل معه هي تحديد *المعايير المهمة بالنسبة لهذا الشخص*. والمعايير هي المرشحات التي تمر من خلالها وجهات نظرنا؛ أو المقاييس التي نقيس بها الأفكار والتجارب والخبرات لتحديد ما إذا كانت جيدة أو سيئة. وتصبح تلك المعايير غاية في الأهمية عند مناقشة أفكار أو وجهات نظر متعارضة. وفي أي وقت تتعرف فيه على المعايير المستخدمة في المناقشة، فإنك بذلك تولد المزيد من المرونة والتعاون.

وعندما تبدأ أي مناقشة في التدهور نحو حالة الصراع، حاول التعرف على الأسباب التي تجعل الناس يؤيدون أو يعارضون شيئاً

ما. وبعد ذلك، ابحث عن فكرة أو حل للمشكلة التي تجمع تلك المعايير معاً. تلك طريقة أخرى لتحويل الصراع إلى تعاون.

النقاط الأساسية:

تعرف على الأهداف وتصرف بناء على ذلك: فمثلاً، إذا بدا أن شخصاً ما يحتاج إلى تقديرك، فاجعل تقديرك له واضحاً.

تصرف بناءً على الهدف الذي حددته حتى عندما لا تكون واثقاً بأنه صحيح: حيث إن تلك الأهداف موجودة بداخلك أنت أيضاً، يمكنك أن تجعل حدسك يوجهك. وإذا تبين أن ما تفعله لا يحقق نتيجة إيجابية، فقم ببساطة بعمل شيء آخر.

استخدم المعايير لتحقيق فهم أعمق: ما المرشحات التي يستخدمها الشخص المزعج الذي تتعامل معه؟ كيف يمكنك استخدام فهمك لتلك المرشحات لخلق آراء ووجهات نظر جديدة؟

"هذا يتعلق بنوع الفهم الذي سيساعدك على التواصل بفعالية، ومنع الصراعات المستقبلية، وتسوية الصراع الحالي قبل أن يصبح خارج نطاق السيطرة...، نوع الفهم الذي ينتج عندما... تدرس بعناية السلوك المزعج إلى أن ترى الدافع الكامن ورائه".


To communicate is to establish a common understanding.
التواصل هو إيجاد تفاهم مشترك.

☐ ~~وضح مقصدك فحسب~~

☑ تحدث لكي يفهمك الآخرون

لقد شجعنا على الإنصات الفعال باعتباره أفضل طريقة لزيادة الثقة، والتعاون، والتفاهم؛ وكشرط أساسي من أجل التواصل الفعال مع الشخص المزعج الذي تتعامل معه. وعندما تعبر عن نفسك، من المهم أن تفعل ذلك بطرق تجلب نتائج إيجابية. إن الإشارات، والرموز، والإيحاءات التي تشكل مخرجات تواصلنا توفر فرصة كبيرة للتأثير في العلاقات بصورة إيجابية نحو الأفضل. وإليك خمسة أساليب فعالة.

انتبه لنبرة صوتك. نبرة صوتك تبعث للناس برسالة إيجابية أو سلبية. وحتى عندما تختار كلماتك بعناية، فإذا كانت نبرة صوتك متعجلة، أو عدوانية، أو دفاعية، فإن الناس قد يسمعون شيئاً مختلفاً تماماً عما تعنيه.

الرسائل المشوشة، التي تسببها نبرات الصوت غير المنسجمة مع الكلمات المنطوقة، تتسبب في سوء التواصل. فإذا سمعت نفسك تبعث برسالة مشوشة، فالفت الانتباه إليها واشرح ما تقصده فعلاً: "أعلم أن نبرة صوتي غاضبة، ولكن هذا لأن الموضوع في غاية الأهمية بالنسبة لي".

اذكر هدفك الأساسي. توضيح هدفك الأساسي يجعل الناس يعلمون دوافعك ووجهة نظرك. وعند تضمين هدفك الأساسي بدلاً من ذكره بوضوح تام، يمكن أن ينتج عن ذلك سوء الفهم. إن إخبار الناس بالسبب وراء إخبارك لهم بشيء ما قبل أن تخبرهم فعلياً بهذا الشيء هو طريقة بسيطة لتوجيه الانتباه إلى حيث تريده أن يكون.

قاطع بلباقة. هناك أوقات يكون من الضروري فيها أن تقاطع الشخص المزعج. فإذا كان أحدهم يصرخ في وجهك، أو يهيمن على اجتماع ما، أو يشكو وينتحب في دوائر سلبية لا نهاية لها، فإن المقاطعة قد تكون حلاً جيداً. وعند المقاطعة بحذر، يمكن أن تكون لبقة أيضاً.

المقاطعة اللبقة تتم بدون غضب، وبدون لوم، وبدون خوف. فقط كرر اسم الشخص المزعج عدة مرات متتالية إلى أن تحظى بانتباهه. تلك التكرارات تصنع قوة لا تقاوم تشتت بشدة الدبابة، أو العلامة، أو القنبلة الموقوتة، أو الشكاء لدرجة أنهم لا يجدون مفراً من التوقف عن التحدث لمعرفة ما تريده.

قل الحقيقة. الصدق دائماً ما يكون فعالاً، أياً كان السلوك المزعج الذي يمارسه الشخص صعب المراس، ولكن فقط إذا كنت صادقاً بطريقة تعزز الناس وتعلي شأنهم وليس بطريقة تدمرهم وتهينهم. وتذكر أن تخبر الطرف الآخر بالسبب وراء قولك الحقيقة من وجهة نظرك قبل أن تخبره بها فعلياً. اذكر هدفك الإيجابي والسبب الذي يجعلك تعتقد أنه من مصلحة الشخص الآخر أن يسمع ما لديك. واحرص كل الحرص على أن توضح أن هذا *رأيك الشخصي*. وبعد ذلك، كن محدداً بشأن السلوك المزعج، ووضح كيف أن ذلك السلوك

يتناقض مع هدف الطرف الآخر، واقترح عليه سلوكيات أخرى جديدة تحل محل السلوكيات الهدامة القديمة.

ابقَ مرناً. إذا تبنى الشخص المزعج الذي تتعامل معه موقفاً دفاعياً، فكن على استعداد للتخلي مؤقتاً عما تقوله من أجل التركيز على رد فعله الدفاعي. ابذل قصارى جهدك لكي تفهم بشكل كامل أي اعتراضات لديه عن طريق التكرار، والاستيضاح، والتلخيص، والتأكيد. قد يبدو هذا مضيعة للوقت، ولكنه بوجه عام يتطلب طاقة أقل من محادثة خلافية لا تؤدي لأي نتيجة إيجابية.

النقاط الأساسية:

بعد أن تنصت بشكل جيد، انتقل إلى التحدث الفعال: التحدث ينبع بشكل طبيعي من الإنصات.

تعلم ومارس الأساليب الخمسة للتحدث لكي يفهمك الآخرون: نعم، التحدث الفعال أكثر صعوبة، وغالباً ما يستغرق وقتاً أطول؛ على المدى القصير. ولكنه أفضل طريقة لتحقيق نتائج أفضل على المدى البعيد.

تذكر أن التواصل نوع من المشاركة: فالتواصل هو إيجاد نوع من التفاهم المشترك.

"ما تقوله للآخرين يمكن أن يولد رد فعل دفاعياً أو يولد الثقة، وقد يزيد المقاومة أو التعاون، وقد يعزز الصراع أو التفاهم".


لقد رأيت هذا على
شاشة التليفزيون
من قبل .
قوة
بيجماليون

☐ ~~لا تتوقع الكثير من الناس~~

☑ قدم وتوقع الأفضل

غالباً ما يتم تعزيز –وحتى تصعيد– السلوك المزعج للأشخاص ذوي الطباع الصعبة بواسطة ردود أفعال طائشة و/أو سلبية من جانب المحيطين بهم. لذا، إذا كنت ترغب في أن يكون لك تأثير إيجابي، يجب أن تكون استجاباتك واعية وتنطوي على الاهتمام والمراعاة.

من مصلحتك أن تعطي الأشخاص المزعجين ذوي الطباع الصعبة فائدة الشك. ومن مصلحتك أيضاً أن تساعدهم على التخلص من اعتمادهم على السلوكيات المزعجة وتعزيز سلوكيات مثمرة وأكثر إيجابية. إذا قمت بهذا بشكل اعتيادي، فإن الشخص المزعج قد ينظر إليك باعتبارك حليفاً له بدلاً من أن ينظر إليك على أنك عدو، كما أنه سيكون أكثر استعداداً لتحقيق توقعاتك الإيجابية منه.

لا يمكننا التأكيد بما يكفي على قوة التوقعات. إننا نسمي تلك الظاهرة *"قوة بيجماليون"*. فإذا أخبرت الناس أن لديك توقعات مرتفعة بشأنهم، فإنهم لن يرفضوا ذلك أو ينكروه عليك. بل إنهم في واقع الأمر سيأخذون خطوات في هذا الاتجاه. ولكن على النقيض، إذا جعلتهم يعرفون أنك لا تتوقع منهم الكثير، فمن المرجح تماماً أنك لن تحصل منهم على الكثير.

عندما ينخرط الشخص المزعج الذي تتعامل معه في ممارسة سلوك سلبي، قد تكون لديك رغبة قوية في أن تقول له: "تلك هي مشكلتك الأبدية. إنك دائماً ما...". ولكي تستخدم ظاهرة "قوة بيجماليون" بفعالية، تعلم أن تقول: "ليس هذا طبعك! إنك قادر على..."، ومن ثم توضح ما تريد أن يكون عليه هذا الشخص، كما لو أنه كذلك بالفعل. وعندما يتصرف الشخص المزعج بشكل جيد في أي وقت، فقم بتعزيز سلوكه الطيب عن طريق قولك له: "هذا أحد الأشياء الكثيرة التي أحبها فيك. إنك دائماً ما..."، ثم وضح ما قام به الشخص بنجاح بحيث يقوم بتكراره بعد ذلك.

أسلوب قوة بيجماليون ليس بالأسلوب السهل الذي يمكن استخدامه عندما يتصرف شخص ما بشكل سيئ. ربما يكون عليك أن تقضي بعض الوقت في التدريب عليه ذهنياً قبل أن تستطيع التحدث بتلك الطريقة بسهولة ويسر. وربما كان عليك أن تجبر نفسك على أن تتمنى أن يستطيع الشخص الآخر التغير، برغم أن جميع الأدلة تشير إلى العكس. إلا أنه ليس لدينا شك في أنك تستطيع مفاجأة نفسك مفاجأة سارة بقدرتك على استخراج أفضل ما لدى الناس حتى في أسوأ أحوالهم.

النقاط الأساسية:

افهم واستخدم قوة بيجماليون: الطبيعة الإنسانية هي الطبيعة الإنسانية. فعندما نخبر الناس أنهم يفعلون شيئاً ما بصورة خاطئة، فمن المرجح تماماً أن يتبنوا موقفاً دفاعياً. يمكنك تقليص هذه الاستجابة الدفاعية إلى أدنى حد عن طريق منحهم فائدة الشك وتوقع الأفضل. أحياناً ستحصل عليه!

قدر النقد: ليس هذا أكثر من الجانب العكسي من ظاهرة قوة بيجماليون. فإذا كنت تميل إلى تبني مواقف دفاعية عند التعرض للنقد، فلعلك لاحظت أنها تجعل الأمور أسوأ. إنك توحي بأن دفاعاتك هي اعتراف بالذنب، وكل ما يمكن أن تقوله قد يستخدم ضدك. إليك طريقة بسيطة لإيقاف النقد بسرعة بدون أن يؤثر في ذاتك أو أن تضطر لمقاومته: قدر النقد لفظياً. فعبارة بسيطة مثل: "أشكرك على التقييم" قد تكون هي كل المطلوب ليتوقف النقد وينتهي الأمر. وبدلاً من ذلك، يمكنك أن تنصت جيداً، وتساعد الشخص الذي يوجه لك النقد على أن يكون محدداً إلى أن تتعلم شيئاً مفيداً، ويعرف ذلك الشخص أنك لا تأخذ الأمر على محمل شخصي، أو يفقد اهتمامه بتوجيه النقد لك.

"إنها حقيقة أن الناس يرتقون أو يسقطون إلى مستوى توقعاتك منهم. استخدم استراتيجيات الإسقاط لتحفيز الأشخاص المزعجين على تغيير أنفسهم".


سيد دبابة؟
خاطبيني باسم شيرمان!

☐ ~~تكيف مع الدبابة~~

☑ استخرج أفضل ما لدى الدبابة

عندما تتعرض للهجوم من جانب الدبابة، فقد تم استهدافك باعتبارك جزءاً من المشكلة. والغرض من السلوك العدواني هو دفعك بعنف للعودة إلى الطريق الصحيح أو التخلص من العقبة التي تشكلها. يجب أن يكون هدفك هو فرض الاحترام، لأن الدبابة بكل بساطة لا يهاجم الشخص الذي يحترمه. الأشخاص العدوانيون يحتاجون إلى ردود فعل حاسمة. إليك خطة عمل من خمس خطوات من شأنها أن تبعث برسالة واضحة لا لبس فيها مفادها أنك شخص قوي وقادر وبارع.

تمسك بموقفك. ابقَ ساكناً في مكانك. لا تغير موضعك ولا تلجأ للهجوم أو الدفاع. انتظر حتى ينتهي هجوم الدبابة، ثم أخبره بما ستفعله حيال هجومه (حتى إذا كان هذا يعني مغادرة المكان)؛ ثم نفذ ما قلته. في أوقات أخرى، قد تحتاج للتقدم إلى الخطوة التالية.

قاطع الدبابة. كرر اسم ذلك الشخص مراراً وتكراراً إلى أن تحظى بانتباهه كاملاً. وبمجرد أن تبدأ هذه الخطوة، لا تتراجع أبداً. الأشخاص العدوانيون يكنون الإعجاب للأشخاص الحاسمين الذين

يدافعون عن أنفسهم، طالما كانوا لا يرون هذا على أنه هجوم. احتفظ بمستوى صوتك عند ٧٥٪ من مستوى صوت الدبابة. حينها سينظر لك على أنك شخص حاسم ولكن ليس عدوانياً.

كرر. بعد أن تحظى بانتباه الدبابة، كرر الاتهام الرئيسي الذي وجهه إليك. هذا يعطي مثالاً جيداً على الإنصات باحترام ويجعله يعرف أنك استمعت إليه. والدبابة صاحب فترة انتباه قصيرة للغاية، لذا فإن عبارتين قصيرتين فحسب كافيتان. سيعود مرة أخرى إلى التنفيس. انتظر بضع ثوانٍ، ثم قاطعه مرة أخرى، وكرر مرة أخرى.

صوب نحو النتيجة النهائية وأطلق النار! أعد توجيه المحادثة نحو النتيجة النهائية؛ التي يريدها الدبابة إذا كان على حق، والتي تريدها أنت إذا كان الدبابة مخطئاً. الدبابة من النوع الذي يرغب في إنجاز المهمة، وأفضل فرصة لإنهاء هجومه هي التآلف والانسجام مع هدفه. والنتيجة النهائية تختلف حسب الموقف، ولكن عادة ما يمكن ذكرها في عبارتين لا أكثر. اجعل حديثك قصيراً ورقيقاً؛ ففترة انتباه الدبابة قصيرة للغاية. حاول أن توضح أنك أنت وهو في جانب واحد: مثال: "كلانا يريد أفضل شيء ممكن بالنسبة لهذا المشروع". أو استجب بطرح مشكلة: مثال: "هذا فظيع. وإنني هنا لمساعدتك ويجب أن نفعل شيئاً حيال هذا!". من المؤكد أن موقف تحمل المسئولية سيروق للدبابة. وإذا لم تكن أنت والدبابة في جانب واحد، فقل هذه الحقيقة كما هي بكل وضوح: مثال: "سأناقش هذا الأمر معك عندما تكون مستعداً للتحاور بأسلوب منطقي مقبول".

حقق السلام بشرف. لا تغلق الباب أبداً في وجه الدبابة. فعندما تترك الباب مفتوحاً، تكون لدى الدبابة فرصة التراجع، التي غالباً

ما سيستغلها. وإذا استطعت، فاجعله يكن صاحب الكلمة الأخيرة...
ولكن يجب أن تحدد أنت أين ومتى يحدث هذا: مثال: "عندما تكون مستعداً للتحدث معي باحترام، سأكون مستعداً لسماع ما لديك".

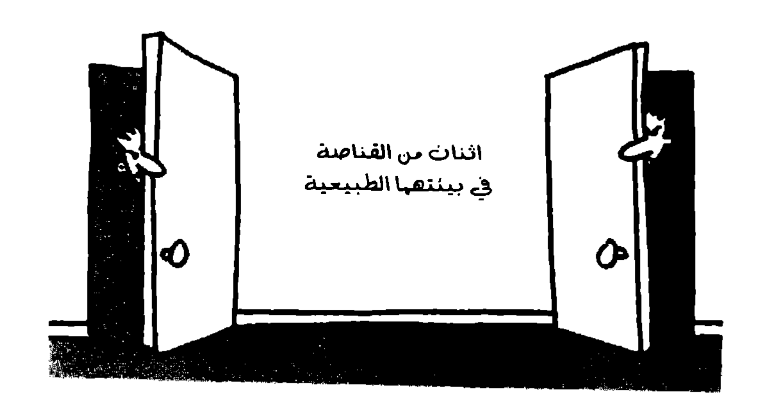
هناك ثلاث استجابات عاطفية معتادة لهجوم الدبابة. جميعها استجابات طبيعية؛ وجميعها غير ذات جدوى. لذا، غير موقفك ولا تلجأ إليها:

لا تواجه الهجوم بهجوم مضاد! تجنب خوض حرب مع الدبابة. قد تفوز بالمعركة، ولكنك قد تخسر الحرب إذا قرر الدبابة بناء حلف ضدك.

لا تدافع، أو تشرح، أو تبرر: الدبابة لن يلقي بالاً لتبريراتك وتوضيحاتك، والسلوك الدفاعي من المرجح أن يزيد عدوانية الدبابة ضدك.

لا تصمت: قد تميل إلى الانسحاب بدافع الخوف أو تجنب الصراع. ولكن الخوف يمثل إشارة مؤكدة للدبابة على أن الهجوم كان مبرراً وقد يشجعه هذا على العودة لمزيد من الهجوم.

"الدبابة شخص حاد، غاضب، مولع بالمواجهة، وسلوكه غاية في الفظاظة والعدوانية".


اثنان من القناصة
في بيئتهما الطبيعية

☐ ~~تكيف مع القناص~~

☑ استخرج أفضل ما لدى القناص

عندما لا تسير الأحدث وفقاً لما هو مخطط لها، أو تتم إعاقتها بواسطة أشخاص آخرين، قد يحاول أحد الأشخاص الذين يميلون إلى *إنجاز المهمة* التخلص من المعارضة من خلال أسلوب الاقتناص. هدفك عند التعامل مع القناص هو أن تخرجه من مخبئه. فحيث إن قوة القناص المحدودة مستمدة من عمليات سرية خفية، وليست صريحة علنية، فإنك بمجرد أن تكشف موقع القنص، يصبح هذا الموقع بلا فائدة.

قف، وانظر، وكرر. حيث إن هدفك هو إخراج القناص من مخبئه، فلابد أولاً أن تركز على مكان اختفائه. فإذا بدا لك أن أحدهم يطلق عليك النار، فتوقف! وحتى ولو كنت في وسط عبارة ما وقبل أن تتمها. مقاطعة نفسك تلفت الانتباه إلى القناص، مما يكشف غطاءه بفعالية ووضوح. انظر في عين القناص مباشرة للحظة، ثم كرر الملاحظة التي ذكرها بهدوء.

استخدم أسئلة كاشفة. الآن حان وقت تشغيل الضوء الكاشف، حيث تطرح أسئلة لكي تجذب القناص خارج مخبئه وتفضح سلوكه. أفضل

سؤالين ممكنين هما السؤال عن الهدف وعن الصلة بالموضوع: "عندما تقول (كرر)، ما المعنى الذي تحاول توصيله لنا حقاً؟"، و"ما علاقة هذا (كرر) بما نتحدث فيه؟" والأساس في طرح سؤال كشفي هو أن تحافظ على نبرة صوتك محايدة وتحافظ على نظرة محايدة ("بريئة") على وجهك.

استخدم استراتيجية التعامل مع الدبابة إذا لزم الأمر. إذا تحول القناص إلى دبابة، فإنك قد تكون حسنت الموقف في واقع الأمر؛ فعلى الأقل، أصبحت الآن تعرف ما هي المشكلة! استخدم الاستراتيجية المقترحة للتعامل مع الدبابة ليس فقط لفرض الاحترام على القناص، ولكن على هؤلاء الذين شهدوا الهجوم أيضاً.

قم باستكشاف الشكاوى. إذا كنت تشك في أن أحدهم يحمل لك ضغينة ما، ولكنك لست واثقاً بهذا، فانظر ما الذي تستطيع اكتشافه. وإذا وجدت دليلاً على أن أحدهم يكن لك ضغينة، فربما كان عليك أن تقوم بتصفية الأجواء. إذا نجحت في إظهار الضغينة على السطح، فأنصت بعناية لكل ما يريد القناص قوله. وبعد أن تفهم الشكوى بشكل كامل، اجعل الشخص المزعج يعرف أنك تفهم وعبر له عن تقديرك لشرحه الصادق للمشكلة.

اقترح صنع مستقبل أفضل. سواء بصورة شخصية أو علنية، اختم التفاعل مع القناص باقتراح سلوك بديل يتم استخدامه في المستقبل. من المهم في نهاية أي مواجهة مع القناص أن تجعله يعرف أن تفضيلك في المستقبل هو التواصل الصريح الواضح الودود. لذا...

لا تبالغ في رد فعلك: رد الفعل العنيف تجاه القناص قد يشجعه على التمادي في سلوكه المزعج نفسه. أفضل موقف تتبناه هو موقف الشغف وحب الاستطلاع السلبي. حاول ألا تأخذ الأمر على محمل شخصي؛ ركز على القناص بدلاً من أن تركز على نفسك.

فرق بين القناصة الودودين والقناصة الخبثاء: القنص الودود أساسه هو هدف الحصول على التقدير، والحاجة لجذب الانتباه. ومن ناحية أخرى، فإن القنص الخبيث أساسه هو هدف إنجاز العمل وإشباع الحاجة للسيطرة عن طريق التقليل من شأن الآخرين.

بالنسبة للقناص الودود، جرب إعادة التشكيل: تعامل مع تعليق القناص على أنه علامة على الحب أو المراوغة السلوكية. وإذا لم تستطع الضحك على التعليق الساخر، يمكنك على الأقل أن تتعلم الضحك لتجاوزه. أو فقط اجعل القناص يعرف أنك لا تستجيب بشكل جيد للدعابة المقصود بها المضايقة أو الإهانة. وحيث إن هذا الشخص معجب بك، فإنه قد يغير سلوكه في وجودك. وعندما يحدث هذا، عزز التغيير بتقديم الثناء والتقدير على التغيير الذي حدث.

"القناص متخصص في جعلك تبدو غبياً أحمق، سواء من خلال التعليقات الوقحة، أو السخرية اللاذعة، أو الاستهزاء".



مرحباً، ما الذي يرمز
إليه الاختصار "ن م أ"؟
"نادراً ما أشك".

☐ ~~تكيف مع العلامة~~

☑ استخرج أفضل ما لدى العلامة

العلامة شخص ذكي مثقف وغاية في الكفاءة، وهو غاية في الحسم والصراحة في التعبير عن آرائه. هدف هذا الشخص هو إنجاز العمل بالطريقة التي قرر أنها أفضل طريقة ممكنة، حتى يتسنى له فرض سيطرته المطلقة، وهو قليل الاحتمال والتسامح مع محاولات التصحيح والمعارضة. الشخص العلامة ينظر للأفكار الجديدة على أنها تحديات لسلطته ومعرفته وخبرته، وهو يواجه تلك التحديات ويتقبلها؛ فهو مستعد للقيام بأي شيء لتجنب التقليل من قدره.

هدفك عند التعامل مع العلامة هو أن تفتح عقله على المعلومات والأفكار الجديدة. ولكن كما رأينا، فإن هذا ليس بالأمر الهين على الإطلاق(!). فمع العلامة، يكاد يكون من المستحيل تماماً أن تتمكن من توصيل وجهة نظرك.

كن مستعداً واعرف مادتك جيداً. إذا كانت هناك أي أخطاء أو عيوب في تفكيرك، فإن رادار العلامة سوف يلتقط تلك الأخطاء ويستخدمها لتشويه فكرتك بأكملها ونسفها من الأساس. ولكي تجعل

العلامة يفكر في البديل الذي تعرضه، يجب عليك أن تفكر في جميع المعلومات المتاحة لك مسبقاً وتكون مستعداً لعرضها بوضوح وإيجاز.

كرر باحترام. اعلم مسبقاً أنه سيكون عليك أن تستخدم التكرار مع العلامة أكثر مما تستخدمه مع أي شخص آخر مزعج صعب الطباع. يجب أن يشعر العلامة أنك فهمت بشكل كامل الألمعية والذكاء في وجهة نظره قبل أن تتمكن من إعادة توجيهه نحو وجهة نظر أخرى.

وليس كافياً أن تكرر ببساطة فحسب؛ فسلوكك كله يجب أن ينطوي على الاحترام والصدق. يجب أن يبدو على مظهرك وفي صوتك أنك مقتنع بأن وجهة نظر العلامة هي وجهة النظر الصحيحة في واقع الأمر.

تفهم شكوكه ورغباته. إذا كان العلامة مؤمناً حقاً بفكرة ما، فإن ذلك يعود إلى معايير معينة تجعل تلك الفكرة مهمة بالنسبة له. سيكون من المفيد أن تتفهم تلك المعايير وتوافق عليها –إذا كنت تعرفها– عن طريق الثناء عليها وتقديرها قبل عرض فكرتك. وبعد ذلك، وضح كيف أن فكرتك أيضاً تأخذ تلك العوامل أو المعايير في الاعتبار.

اعرض آراءك بصورة غير مباشرة. عندما يحين وقت إعادة توجيه العلامة إلى رأيك أو موقفك، استخدم كلمات وعبارات ملطفة مثل "ربما"، "لعل"، "احتملني للحظة من فضلك" بحيث يبدو كلامك افتراضياً وغير مباشر وليس حازماً ومتحدياً. استخدم الأسئلة بدلاً من الجمل الخبرية، واستخدم كلمة "نحن" بدلاً من كلمة "أنا".

حول العلامة إلى معلم مرشد. عن طريق جعل العلامة يعرف أنك تقدره كخبير ومستعد للتعلم منه، تصبح أقل تهديداً له. بهذه الطريقة، يركز العلامة أكثر على *توجيهك وإرشادك* بدلاً من *معارضتك ومقاومتك*. ومن الممكن تماماً أن يصبح العلامة –مع الوقت– أكثر استعداداً للإنصات إليك تماماً كما تنصت أنت إليه.

غير موقفك:

لا تستخدم أسلحة العلامة: قاوم إغراء أن تصبح أنت أيضاً علامة. لن يؤدي هذا إلا لتمسك العلامة بموقفه بمزيد من القوة.

لا تستاء من رأي العلامة أبداً: ليس من طبيعة العلامة أن يعيد التفكير في رأيه. الاستياء لن يؤدي لشيء سوى جدل لا طائل من ورائه.

لا تفرض أفكارك على العلامة: درب نفسك على أن تكون مرناً، وصبوراً، وشديد المهارة في طريقة عرض أفكارك.

"لأنه نادراً ما يكون في حالة شك، فإن العلامة يكون قليل الاحتمال لمحاولات التصحيح والمعارضة. ومع هذا، إذا حدث خطأ ما، فإن العلامة سيتحدث بنفس الثقة والسلطة عمن يجب أن يوجه له اللوم؛ أنت!".



عندما تقول "الجميع"،
فإنك تقصد؟ ...
... أمي.

☐ ~~تكيف مع المتعالم~~

☑ استخرج أفضل ما لدى المتعالم

الشخص الذي يتصرف كمتعالم هو شخص تدفعه الحاجة إلى الحصول على التقدير والثناء. فعندما يشعر بالتجاهل أو الإهمال بأي طريقة كانت، فإنه يبذل المزيد والمزيد من الجهد لجذب الانتباه إليه. والشخص المتعالم يقحم نفسه في المحادثات التي قد لا تكون هناك حاجة إليهم فيها.

هدفك عند التعامل مع المتعالم هو أن تمسك به متلبساً بممارسة سلوكه المزعج وتتحدى أفكاره السيئة وتفندها. وستحقق أقصى نجاح في هذا إذا استطعت تجنب وضع المتعالم في موقف دفاعي. إليك خطة عمل لاستخراج أفضل ما لدى المتعالم.

امنحه قليلاً من الانتباه. هناك طريقتان لمنح الانتباه للمتعالم. الأولى هي أن تكرر تعليقاته بحماس. هذا يجعله يعرف أنك منتبه له (ويضع هذا النوع على جانب المتلقي لحماقته). والطريقة الثانية هي أن تقدر الهدف الإيجابي للمتعالم، بدون أن تضيع وقتك على ما لديه من معلومات؛ إنك تمنحه انتباهاً إيجابياً دون الاتفاق بالضرورة مع ملاحظاته وتعليقاته.

اطلب توضيح التفاصيل. إذا كان المتعالم لا يعرف شيئاً عما يتحدث عنه، وكنت أنت تعرف، فسيكون الموقف سهلاً في هذه الحالة. اسأله بعض الأسئلة التي تكشف عن تفاصيل معلوماته. وحيث إن المتعالمين يتحدثون دائماً باستخدام تعميمات هائلة، فانتبه بصفة خاصة إلى بعض الكلمات التي يستخدمها مثل: "الجميع" و"دائماً".

قل الحقيقة كما هي. أعد توجيه المحادثة بحرص إلى الواقع مرة أخرى. استخدم ضمير المتكلم "أنا" لكي تجعل تعليقاتك أبعد ما تكون عن إثارة شعور المتعالم بالتهديد. ولكي تضيف دليلاً لا يقبل الجدل، يمكنك توثيق الحقائق التي تقولها أثناء عرضها.

امنحه فترة راحة. عند هذه النقطة، يصبح من الواضح أن المتعالم لا يعرف شيئاً عما يتحدث عنه وأنك أنت تعرف. قاوم إغراء إحراج المتعالم. وبدلاً من ذلك، أفسح له طريقاً للتراجع والانسحاب، مع تقليل احتمالات لجوئه إلى موقف دفاعي إلى أدنى حد ممكن. الشخص المتعالم ليس مرتبطاً أو متمسكاً بأفكاره بقوة كما هي الحال مع العلامة. فإذا أعطيته فرصة للانضمام إليك، فالأرجح أنه سيكون مستعداً لاستغلال الفرصة والانضمام إليك بحماس.

اكسر الدائرة. بمجرد أن يدرك الناس أن شخصاً ما مجرد متعالم، فإنهم قد يكفون تماماً عن منحه الثناء والتقدير، حتى عندما يستحقهما. ولكن هذا يزيد من حاجة المتعالم إلى التقدير، لذا فإنه ينخرط في ممارسة هذا السلوك أكثر وأكثر. "كسر الدائرة" يعني أن تكون مستعداً لمنح التقدير عندما يكون مستحقاً وواجباً. لاحظ ما يفعله هذا الشخص المزعج بشكل صحيح وقم بمنحه التقدير والثناء عليه.

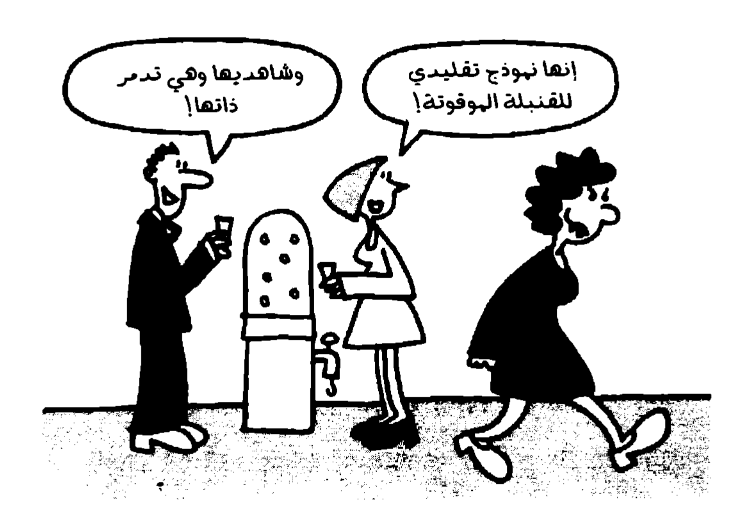
بالنسبة لبعض الناس، سيكون هذا الانتباه هو كل المطلوب لجعل السلوك المزعج يختفي. ومع البعض الآخر، استخدم أسلوب المواجهة بلطف لإخبارهم بالحقيقة بشأن عواقب سلوكهم السلبي.

غيّر موقفك:

لا تفجر فقاعته: عندما تتحدى المتعالم مباشرة، يكون الطريق الوحيد الذي يمكنه اتخاذه هو الهجوم المضاد بمزيد من الادعاءات العامة الكبيرة. ويمكن للقناعة الراسخة التي يتحدث بها أن تضلل الآخرين الذين لا يعرفون شيئاً عن الموضوع.

لا تسارع بإصدار الأحكام: نحن جميعاً أيدنا ودافعنا عن آراء وأفكار لم نكن نعتقد حقاً أنها صحيحة.

"المتعالم لا يستطيع أن يخدع كل الناس كل الوقت، ولكنه يستطيع أن يخدع بعض الناس لوقت كافٍ، أو يخدع عدداً كافياً من الناس طوال الوقت؛ وكل هذا بهدف جذب بعض الانتباه".


إنها نموذج تقليدي
للقنبلة الموقوتة!
وشاهدها وهي تدمر
ذاتها!

☐ ~~تكيف مع القنبلة الموقوتة~~

☑ استخرج أفضل ما لدى القنبلة الموقوتة

عندما يتم إحباط جهود شخص ما للحصول على التقدير بواسطة عدم مبالاة شخص آخر، فإن الشخص المحبط قد ينفجر طلباً للانتباه. إن فقد السيطرة على المشاعر هو استراتيجية دفاع ضد الشعور بعدم الأهمية؛ وهي استراتيجية كثيراً ما يستخدمها القنبلة الموقوتة.

لو حدث ذات مرة أنك -كفرد ناضج وسط مجموعة- فقدت السيطرة على مشاعرك، فإنك تعرف مدى الخزي والمذلة التي قد يؤدي إليها هذا. إن القنبلة الموقوتة يكره نفسه بسبب سلوكه؛ ولكن هذه الكراهية للذات عادة ما تصبح أداة التوقيت التي تحث الانفجار التالي. تلك الدورة المتقلبة السريعة يمكن أن تستمر بدون فحص أو دراسة، وهو ما يعني أن أوقية من الوقاية يمكن أن تساوي ما هو أكثر بكثير جداً من رطل من العلاج! إليك الخطوات الخمس اللازمة لاستخراج أفضل ما لدى القنبلة الموقوتة.

اجذب انتباه القنبلة الموقوتة. تلك هي المرة الوحيدة التي ستضطر فيها إلى أن ترفع صوتك فوق صوت الشخص المزعج الذي تتعامل معه، الذي هو القنبلة الموقوتة... ولكن لا تجعل الأمر يبدو عدوانياً.

ناده باسمه بصوت مرتفع، ولكن بنبرة صوت تنم عن الاهتمام وليس الغضب.

صوب نحو لب المشكلة. أظهر اهتمامك الحقيقي الصادق عن طريق إخبار القنبلة الموقوتة بما يحتاج إلى سماعه. إذا أنصت باهتمام، يمكنك أن تحدد سبب الانفجار، وبعد ذلك، كرر حديث القنبلة الموقوتة بينما تؤكد له اهتمامك. وعندما تصيب لب القضية، ستدهشك السرعة التي يهدأ بها القنبلة الموقوتة.

قلل حدة التواصل. عندما ترى أن القنبلة الموقوتة يستجيب لك، ابدأ في خفض حجم صوتك. يمكنك أن تجعل صوت ذلك الشخص ينخفض من ذروة الانفجار إلى مستوى التواصل الطبيعي عن طريق تقليل مستوى حدة وارتفاع صوتك وتواصلك معه تدريجياً.

خذ فترة راحة من السلوك السيئ. لا جدوى من محاولة إقامة حوار إيجابي عقلاني مع الشخص المزعج بينما لا يزال الأدرينالين يتدفق في عروقه. لذا خذ فترة راحة قصيرة واترك الأمور تهدأ تماماً. وبعد مرور تلك الفترة، اطلب منه العودة مرة أخرى لمناقشة الأمور معاً بهدوء.

تجنب تفجير القنبلة الموقوتة. تلك الخطوة تتناول العلاقة على المدى البعيد، لذا فإنها الخطوة الأكثر أهمية في التعامل مع القنبلة الموقوتة. حاول أن تعرف ما الذي يجذب صمام أمان القنبلة الموقوتة... ثم تجنب جذب الصمام بكل وسيلة ممكنة! إذا اكتشفت أن من يجذب صمام أمان القنبلة الموقوتة هو شخص آخر في الشركة مثلاً، فإن تدريب الموظفين على التواصل الشخصي وطرق تسوية الصراعات قد يكون مفيداً للغاية.

غيّر موقفك:

تخلص من غضبك: إضافة غضبك الشخصي من انفجار القنبلة الموقوتة إلى الموقف المتفجر أصلاً يعني بكل بساطة سكب البنزين على نار متأججة.

تعلم أن تنظر للقنبلة الموقوتة بطريقة مختلفة: أحياناً قد يكون من المفيد أن تتخيل صاحب نوبة الغضب على أنه طفل في الثانية من العمر مازال يستخدم الحفاظات. تغيير موقفك من القنبلة الموقوتة من شأنه أن يبعدك بعض الشيء عن الموقف، وهو أمر مطلوب بشدة.

أنصت للقنبلة الموقوتة: أياً كان سبب الانفجارات المتتالية للقنبلة الموقوتة، فإذا كنت مستعداً لاستثمار بعض الوقت في الإنصات جيداً إلى المشكلات التي يواجهها، فإنك ستتمكن من تقليل تكرار الانفجارات وحدتها تدريجياً.

"بعد فترة قصيرة من الهدوء، ينفجر القنبلة الموقوتة بعنف وصخب يفتقر إلى التركيز، ويهاجم ويشكو من أشياء لا تمت بصلة للظروف الحالية والموقف الراهن".


نعم.
إنك تقولين "نعم"، ولكن
هل يمكنك الوفاء بوعدك؟

☐ ~~تكيف مع الموافق دائماً~~

☑ استخرج أفضل ما لدى الموافق دائماً

الموافق دائماً لديه تركيز قوي على العلاقات بالآخرين وتركيز ضعيف للغاية على العمل أو المهمة. إنه في غاية عدم التنظيم، وغالباً ما يلزم نفسه بأكثر مما يستطيع الوفاء به بينما يحاول أن يسير حياته بناءً على رغبات الآخرين. وأحياناً لا يعرف هذا الشخص كيف ينجز عملاً وافق على القيام به؛ وغالباً ما لا يفكر في عواقب ما يوافق على القيام به.

يشعر الموافق دائماً بشعور فظيع عندما لا يستطيع إنجاز عمل وعد بإنجازه. إلا أنه نادراً ما يشعر بالمسئولية، لأنه يستطيع دائماً أن يعثر على الظروف الخارجة عن سيطرته والتي تسببت في المشكلة وأعاقته عن إنجاز ما وعد به.

هدفك عند التعامل مع الموافق دائماً هو أن تحصل منه على التزام تستطيع الاعتماد عليه. إليك خمس خطوات من شأنها أن تمكنك من استخراج أفضل ما لدى الموافق دائماً.

اجعله يشعر بالأمان تجاه كونه صادقاً. من خلال التآلف غير اللفظي، والتأكيد اللفظي، تأكد من أن بيئة التواصل آمنة تماماً، حتى تستطيع

أنت والشخص الموافق دائماً دراسة ما إذا كان سيفي بوعوده أم لا بصدق تام. وعندما يصبح هذا الشخص أكثر شعوراً بالارتياح تجاه التواصل معك، سوف تظهر أفكاره ومشاعره الحقيقية على السطح بسهولة أكبر.

تحدث بصدق. إذا كنت تعتقد أن الموافق دائماً غاضب أو مستاء من شيء ما أو يؤمن حقاً بالأعذار التي يلفقها، فاجعله يتحدث عن الأمر. أنصت إليه بدون معارضة، أو قفز إلى الاستنتاجات، أو هجوم، أو إهانة. اشكره على كونه صادقاً معك.

ساعده على تعلم التخطيط. عندما تنصت إلى وجهة نظر الموافق دائماً، سيكون السبب وراء عدم قدرة هذا الشخص على الوفاء بالتزاماته ووعوده واضحاً لك تماماً. وذلك هو الوقت الذي تقدم فيه فرصة تعلم. إن تعليم الموافق دائماً المهارات البسيطة الخاصة بإدارة المهام هو استغلال أفضل لطاقتك ووقتك من أن تغضب منه عندما يخفق في إنجاز ما وعد به!

تأكد من الالتزام. وجه الشكر للموافق دائماً على التواصل معك بصراحة وصدق واسأله كيف سيتعامل مع الموقف بصورة مختلفة في المرة القادمة.

في المشاريع المستقبلية، تأكد من التزام الموافق دائماً منذ البداية. اجعله يلخص لك المشروع ليظهر فهمه لما يجب القيام به من عمل. دون التزامه على الورق. ويمكنك حتى أن تحدد مواعيد نهائية لا تنسى لتضمن أن الإطار الزمني سيكون محدداً وواضحاً وثابتاً في عقله. وأخيراً، احرص على شرح العواقب السلبية التي ستحدث إذا فشل الموافق دائماً في إنجاز المطلوب منه.

دعم العلاقة. انظر لكل تفاعل مع الموافق دائماً على أنه فرصة لتقوية وتدعيم العلاقة معه. اجعل كل التزام يتم الوفاء به حدثاً خاصاً ومميزاً، وانظر للأخطاء والوعود المخلفة على أنها فرصة لمساعدة هذا الشخص على تنمية وتطوير مهاراته.

غير موقفك:

لا تلق اللوم: توجيه اللوم للشخص الموافق دائماً سيجعله ببساطة يشعر بالخزي والمهانة، وسيستمر سلوكه المزعج لأنه سيعدك بأي شيء يظن أنه سيرضيك عنه.

كن صبوراً: تفهم أن الموافق دائماً يفتقر إلى المهارات التنظيمية وغير قادر على إدراك أو إصلاح هذا بدون مساعدة منك. وبمجرد أن تساعده على تنمية المهارات التنظيمية ومهارات إدارة المهام، ستجعله طبيعته المحبة للمساعدة أفضل زميل فريق يمكن أن تتمناه على الإطلاق.

ساعده على إدارة المهام: اطلب من الموافق دائماً أن يشرح لك أساسيات المشروع، والمهام المطلوب إنجازها، وأي عواقب سلبية يمكن أن تنجم عن عدم الوفاء بالتزاماته. وبعد ذلك، ساعده على التخطيط للوفاء بالمواعيد النهائية المحددة، وعلى وضع إطار زمني.

"الموافق دائماً يقول "نعم" بدون تفكير جدي في الأمور بغرض إرضاء الآخرين وتجنب المواجهات. إنه يستجيب لآخر المهام التي تتطلب وقته بنسيان التزاماته السابقة، ويبالغ في إلزام نفسه بالمهام والأعمال إلى أن لا يجد لنفسه أي وقت. حينها يشعر بالاستياء والغضب".


هل يمكن أن تعطيني قرارك
بشأن هذا من فضلك؟
ربما.

☐ ~~تكيف مع المتردد~~

☑ استخرج أفضل ما لدى المتردد

الأشخاص الحاسمون يعرفون أن كل قرار له عيوب ومميزات، وهم قادرون على موازنة تلك الاحتمالات بينما يحاولون اتخاذ أفضل قرار ممكن. والمترددون، على عكس ذلك، غير قادرين على اتخاذ القرارات، خاصة عندما يكون هناك احتمال أن تؤثر نتائج قراراتهم على الآخرين بطريقة قد تفقدهم القبول والاستحسان. لذا فإنهم يؤجلون القرارات الصعبة، على أمل أن يظهر خيار أفضل. ومع الأسف، فمع معظم القرارات تكون هناك نقطة يصبح الاختيار عندها قد فات أوانه؛ فالقرار يحدث من تلقاء نفسه.

الشخص المتردد لديه أسباب عديدة لعدم طلب المساعدة؛ فهو لا يرغب في إزعاج أو إغضاب أي شخص، ولا يرغب في أن يكون السبب في أي خطأ يمكن أن يحدث. وهدفك عند التعامل مع الشخص المتردد هو أن تقدم له استراتيجية لاتخاذ القرارات وتمنحه الحافز لاستخدام تلك الاستراتيجية. إليك خمس خطوات لاستخراج أفضل ما لدى المتردد الذي تتعامل معه.

أنشئ منطقة ارتياح. عندما تتعامل مع أناس يقعون في مربع *الانسجام مع الآخرين*، يكون أفضل خيار متاح لك هو أن تنشئ منطقة ارتياح حول عملية اتخاذ القرار. خذ كل الوقت الذي تحتاج إليه. طمئن الشخص المتردد إلى أنك تعتقد أن العلاقات تتحسن من خلال التواصل الصادق الصريح.

أظهر الصراعات ووضح الخيارات. استكشف بصبر –من وجهة نظر الشخص المتردد– جميع الخيارات والعقبات التي تشتمل عليها القرارات. انتبه للكلمات والعبارات التي تنم عن التردد في كلامه مثل "محتمل"، "قد يكون هذا"، "أظن هذا" باعتبارها إشارات إلى الحاجة لمزيد من الاستكشاف العميق. إذا كان المتردد قلقاً بشأن ما ستشعر به إذا اتخذ قراراً ما، فطمئنه إلى أنك ستكون على ما يرام وأن القرار لن يؤثر على علاقتكما بشكل سلبي.

استخدم عملية لصنع القرارات. إذا كانت لديك عملية تعمل بشكل جيد معك، فعلمها للشخص المتردد. قد تكون العملية بسيطة بحيث لا تتطلب سوى صنع قائمة بجميع الإيجابيات والسلبيات لكل من الاحتمالات. ورؤية هذا في صورة ملموسة قد تجعل أفضل قرار ممكن أكثر وضوحاً بالنسبة له.

أعد التأكيد وتابع. بعد اتخاذ القرار، أعد طمأنة الشخص المتردد وأكد له أنه ليست هناك قرارات مثالية خالية من العيوب وأن قراره قرار جيد. وبعد ذلك، *ابقَ على اتصال* معه إلى أن يتم تنفيذ القرار.

دعم العلاقة. خذ بضع لحظات بين الحين والآخر للإنصات لمخاوف الشخص المتردد، وساعده على تعلم عملية اتخاذ القرار متى كانت

الفرصة متاحة لذلك. مع الاستثمار الصبور، قد يصبح الشخص المتردد مع الوقت واحداً من أكثر من تستطيع الاعتماد عليهم من أصحاب القرارات.

غيّر موقفك:

لا تضغط على المتردد: الهياج، والثورة، والغضب، وعدم الصبر من شأنها أن تجعل اتخاذ القرار أكثر صعوبة بكثير جداً.

كن صبوراً: إذا شعر المتردد بالضغط، فإنه لن يكون قادراً على الاسترخاء والتفكير بصفاء.

ابقَ هادئاً: الحدة أو الغضب يمكن أن يؤدي بالشخص المتردد إلى الغوص أعمق وأعمق في سلوك التردد. وحتى إذا كنت تستطيع إكراهه على اتخاذ القرار، فإنه سيغير رأيه على الأرجح بمجرد أن يضغط عليه شخص آخر لديه أجندة وأهداف مختلفة.

"في لحظة اتخاذ القرار، يقوم المتردد بالتسويف على أمل أن يظهر خيار أفضل. والمحزن أنه مع معظم القرارات، تكون هناك نقطة يكون الاختيار قد فات أوانه عندها، ويحدث القرار من تلقاء نفسه".


أود أن أعرفك بالسيد الصامت،
صديقي المتخيل.

☐ ~~تكيف مع الصامت~~

☑ استخرج أفضل ما لدى الصامت

الصامت شخص سلبي، ولكنه يمكن أن يضع تركيزه على إنجاز المهمة أو على العلاقات مع الناس حسب هدفه؛ *إنجاز المهمة بشكل صحيح* أو *الانسجام مع الآخرين*. وعندما يتعرض هدف *الانسجام مع الآخرين* للتهديد، يميل الشخص الخجول إلى الانسحاب ويصبح أكثر سلبية مما هو عليه. وعندما تتم إعاقة هدف الشخص الصامت الذي يركز على *إنجاز المهمة بشكل صحيح*، فإنه يصاب بالإحباط وينسحب وهو مقتنع بأنه ليس هناك شيء يمكن أن يغير الموقف، بغض النظر عما يقوله أو يفعله.

وعلى الرغم من أن الصامت يبدو أنه ينسحب من الصراع، فبداخله قد يكون هناك مرجل يغلي من الغضب والعدوانية. وقد يكون الصمت هو شكل العدوانية الذي يستخدمه. وهدفك عند التعامل مع الصامت هو أن تكسر هذا الصمت وتقنعه بالتحدث. إليك عملية موثوقة من خمس خطوات لكسر صمت الشخص الصامت الذي تتعامل معه.

خطط وقتاً كافياً. التعامل بنجاح مع الصامت قد يستغرق وقتاً طويلاً. فإذا كنت متوتراً بسبب القيود الزمنية، فإنك قد تكون أكثر

حدة مما ينبغي لإخراجه من حالة الصمت. وكلما زادت حدتك أكثر، غاص الصامت بعمق أكبر في صمته. لذا عليك أن تختار الوقت والمكان المناسبين للتعامل مع الشخص الصامت بحيث يكون الوقت المطلوب متوفراً لك.

اطرح بترقب أسئلة تتطلب الشرح والتوضيح. أفضل سؤال تطرحه على الصامت هو السؤال الذي لا يمكن الإجابة عنه بنعم أو لا. اطرح أسئلة تبدأ بكلمات "من"، "ما"، "متى"، "أين"، "كيف"، "لماذا" بغرض فتح موضوعات للمناقشة. احرص على أن يكون تواصلك غير اللفظي أيضاً يتطلب استجابة. يجب أن يبدو على مظهرك وفي صوتك أنك تكاد تحصل على الإجابة. إننا نسمي هذا "المظهر المترقب"؛ وهذا الأسلوب *يفلح*.

خفف حدة الأمر بالدعابة. عندما لا يفلح أي شيء آخر، فإن دعابة صغيرة يمكن أن تفعل الكثير. لقد أدى طرح تخمينات سخيفة، أو مستحيلة، أو مبالغ فيها فيما يتعلق بالسبب وراء حالة الصمت إلى تحطيم درع بعض أكثر الأشخاص الصامتين عناداً.

خمن. إذا ظل الشخص الصامت الذي تتعامل معه على صمته بدون استجابة، فحاول أن تضع نفسك في موقفه والتفكير في مسار الأحداث من أجل معرفة ما قد يشعر به هذا الشخص. ابدأ في التحدث بصوت مرتفع، طارحاً جميع الاحتمالات، سواء بدت معقولة أو مستبعدة تماماً. هذا لا يهم. وإذا استطعت أن تصيب أو تقترب من سبب الصمت، فإن الصامت سيعرف أن السبب قد انكشف، وقد يبدأ في التحدث بدوره. وإذا لم تقترب من السبب الحقيقي، فإن الصامت

قد يعرف أنه ليست لديك فكرة عن الأمر وقد يشعر بالاضطرار إلى إخبارك بما يحدث.

ارسم صورة للمستقبل. أحياناً تكون الوسيلة الوحيدة لحمل الشخص الصامت على الكلام هي أن تبعده قليلاً عن اللحظة الحالية وتوضح له عواقب صمته المستمر. لا تلقِ بتهديدات لا قيمة لها، ولكن كن واضحاً بشأن الكيفية التي قد يؤثر بها سلوكه سلباً على المشروع أو على علاقتكما.

غيّر موقفك:

أبطئ إيقاعك: أكبر تحد يواجهك عند التعامل مع الصامت هو العثور على الوقت الكافي للتعامل معه. لكي تحصل على ما تريد من الصامت، يجب أن تكون هادئاً ومسترخياً.

تفهم الهدف: قد يكون تركيز الشخص الصامت على المهمة، إذا كان هدفه هو إنجازها بشكل صحيح، أو على الناس، إذا كان هدفه هو الانسجام مع الآخرين. حدد الهدف المهم.

تجنب الغضب: الشخص الصامت يحاول تجنب الصراع والخلاف، وشعورك بالغضب لن يؤدي سوى لدفعه أكثر وأكثر في أعماق حالة الصمت.

"لا استجابة لفظية أو غير لفظية من أي نوع. لا شيء. صمت مطبق. ما الذي تتوقعه غير ذلك من... الصامت؟".


إنك تصر على أن تكون صاحب الكلمة الأخيرة، أليس كذلك؟
لا .

☐ ~~تكيف مع اليائس~~

☑ استخرج أفضل ما لدى اليائس

اليائس شخص يركز على المهمة، ويحفزه هدف إنجازها بشكل صحيح عن طريق تجنب الأخطاء. الكمال هو معياره: وعندما تعترضه بعض الأخطاء، فإنه يشعر باليأس ويبحث عن السلبيات والعيوب في جميع الناس وجميع الأشياء الموجودة حوله.

عند التعامل مع اليائس، تتلخص مهمتك في التحول من البحث عن الأخطاء إلى حل المشكلات. قد يكون من المستحيل أن توقف طوفان السلبية تماماً، ولكنك قد تستطيع تحويل اتجاهه. إليك خمس خطوات للتعامل بنجاح مع اليائس.

اسبح مع التيار. *أسوأ* شيء يمكن أن تفعله مع اليائس هو أن تحاول إقناعه بأن الأمور ليست بالسوء الذي يعتقده. أولى خطوات التعامل مع اليائس هي أن تسمح له بأن يكون سلبياً بالقدر الذي يشاءه.

استخدم اليائس كمصدر. الشخص اليائس يستطيع القيام بدورين غاية في الأهمية في حياتك. أولاً: هو قد يكون من أحجار البناء الأساسية في شخصيتك. إنك ترفع أوزاناً ثقيلة حين ترغب في بناء قوة

جسدك. فإذا كنت ترغب في تبني موقف إيجابي في الحياة، فاقضِ بعض الوقت وأنت تحاول أن تكون إيجابياً مع شخص يائس.

الشخص اليائس يستطيع أيضاً أن يقوم بدور نظام إنذار مبكر. ففي وسط السلبية، عادة ما تكون هناك بذور للحقيقة. أحياناً يكون اليائس مدركاً للمشكلات الكبيرة التي أغفلها الآخرون ولم ينتبهوا إليها. إننا نعرف شركة كانت إحدى التنفيذيات الكبار فيها شخصاً من نوع اليائس. وعن طريق تمرير كل خطة جديدة عليها، كانت الشركة كثيراً ما تكتشف أخطاء ما كانت لتنتبه إليها بدونها.

اترك الباب مفتوحاً. اليائس يميل إلى العمل في واقع زمني مختلف عن الآخرين. وأي جهد تبذله لمحاولة استعجالهم قد يؤدي في الواقع إلى زيادة بطئهم. أفضل مسار تتبعه مع اليائس هو أن تعطيه وقتاً للتفكير، ثم تترك له الباب مفتوحاً حتى يمكنه العودة إليك عندما يكون مستعداً.

استخدم سياسة الاستقطاب. أحياناً يمكنك قلب الطاولة على اليائس عن طريق طرح السلبيات قبل أن يفعل هو ذلك. في هذه الأحوال، قد يستجيب اليائس بإيجابية؛ إما لأنه يكون مقتنعاً من أسلوبك أنك تتعامل مع المشكلة بواقعية وإما لأنه سلبي بشكل عضال يجعله يرغب في إثبات أنك مخطئ حتى إذا كان يتفق معك.

قدر الهدف الإيجابي. افترض وجود نية إيجابية صادقة وراء السلوك الإيجابي وتعامل بناءً على هذا، كأن تقول مثلاً: "أشكرك على الإشارة للمشكلات حتى نستطيع جميعاً العمل على إيجاد حلول لها"، أو "أقدر لك رغبتك في أن يسير الأمر بالشكل الصحيح". ومن

خلال ظاهرة "قوة بيجماليون"، قد يصدق اليائس تقديرك له. ويمكن أن يؤدي هذا باليائس إلى استخدام قدراته التحليلية المثالية بطريقة أكثر إيجابية، وأقل إزعاجاً.

غيّر موقفك:

حافظ على منظورك: عادة ما تكون هناك خبرات تاريخية سيئة وراء تصرف الناس بسلبية. إنك لست بحاجة لمعرفة الظروف، ولكن حاول أن تضع تصرفات اليائس في المنظور الصحيح.

كن صبوراً: قد يبدو أحياناً أن التغييرات تحدث ببطء شديد. ولكن إذا تحليت بالصبر، فإنك ستشعر في النهاية بشعور غامر بالرضا مستمد من قدرة الناس على هزيمة سلوكياتهم السلبية.

قدر اليائس: قد يثير هذا الشخص نقاطاً تستحق الاهتمام، إذا كنت حكيماً بما يكفي لتصنيف السلبيات التي يثيرها. إن مجرد كون اليائس يبالغ أحياناً لا يعني بالضرورة أنه مخطئ دائماً.

"اليائس أشد فتكاً بالمعنويات من الطلقات النارية، وأكثر تأثيراً من الأمل، وقادر على نسف الأفكار الجديدة بكلمة واحدة. اليائس شخص يتخفى في ثوب شخص صاحب سلوكيات معتدلة، ويقاتل في معركة لا تنتهي أبداً من أجل العبث، واليأس، والقنوط".


آلة التصوير تصدر
ضوضاء تُشبه الشكوى .
لم يعد
هناك حبر!!

☐ ~~تكيف مع الشكاء~~

☑ استخرج أفضل ما لدى الشكاء

على الرغم من أن بعض الشكوى قد تكون وسيلة علاجية للشكاء، وبعضها قد يكون حتى مفيداً للمستمع، فإن الكثير من الشكوى هو ببساطة انغماس واستحواذ. وهذا هو تخصص الشكاء. إن شكاوى الشكاء عادة ما تكون بعيدة كل البعد عن التخلص من الضغط ونادراً ما تكون مفيدة. والشكاء هو ابن عم اليائس، من حيث إن تصرفاته هي أيضاً تنبع من هدف إنجاز المهمة بشكل صحيح. ولكن على الرغم من أنه يشعر بأن الأمور يجب أن تسير على نحو مختلف، فإنه ليست لديه أي فكرة عن الكيفية التي ينبغي أن يحدث بها هذا. لذا فبدلاً من أن يقوم بعمل ما فإنه يلجأ للشكوى.

هدفك عند التعامل مع الشكاء هو بناء حلف لحل المشكلات (وإذا لم يفلح هذا، فإن هدفك المعدل هو أن تجعله ينصرف!). أفضل شيء يمكنك القيام به مع الأشخاص الذين يشعرون بالعجز عندما يواجهون صعوبة ما هو أن تضعف عجزهم، عن طريق مساعدتهم على تحديد الحلول المحتملة. وإليك خطة عمل من خمس خطوات للتعامل بنجاح مع الشكاء.

أنصت للنقاط الرئيسية. الإنصات لشكوى الشكاء هو على الأرجح آخر ما قد ترغب في القيام به، ولكنه خطوة أولى مهمة. بل قد يكون عليك أن تدون بعض الملحوظات أيضاً. هذا يثبت للشكاء أنك تنصت إليه ويضمن لك تحديد الشكوى إذا حاول الشكاء إعادة تدويرها.

قاطع الشكاء وكن محدداً. خذ بزمام المحادثة واسأل أسئلة توضيحية لكي تعرف تفاصيل المشكلة بالتحديد. فإذا لم يكن الشكاء الذي تتعامل معه قادراً على أن يكون محدداً، فاقترح عليه الذهاب لجمع المزيد من المعلومات.

حول التركيز نحو الحلول. حيث إن الشكاء غالباً ما يشكو باستخدام تعميمات مبهمة غامضة، فإنه عادة لا ينظر للمشكلة لوقت كافٍ لأن يبدأ في التفكير في الحلول. وسؤاله عما يريده يمكن أن يوجه عقله في اتجاه جديد تماماً.

ارسم له صورة للمستقبل. عندما يشعر الناس بالعجز، يكون من المفيد أن تقدم لهم شيئاً مستقبلياً يتطلعون إليه. اعرض عليه ترتيب اجتماع له مع الشخص الذي يشكو منه أو ببساطة حدد وقتاً لمناقشة المشكلة بمزيد من التفصيل. وقد تجد من المفيد أن تقترح عليه العودة إليك ببعض الحلول المحتملة في إطار زمني محدد.

ضع خطاً فاصلاً. إذا لم تؤدِ الخطوات السابقة إلى إحداث تغيير حقيقي، فقد يكون من الضروري أن تضع خطاً فاصلاً. فإذا بدأ الشكاء دائرة الشكاوى مرة أخرى، فقاطعه واجعله يصمت. وضح له أن التحدث عن المشكلات بدون التفكير في حلول لها ليس استغلالاً جيداً لوقتك... أو لوقت أي شخص آخر، بما في ذلك الشكاء نفسه.

غيّر موقفك:

لا تتفق أو تختلف مع الشكاء: إذا اتفقت معه، فإن هذا يشجعه ببساطة على الاستمرار في الشكوى. وإذا اختلفت معه، فإنه قد يشعر بالحاجة إلى تكرار مشكلاته مرة أخرى.

لا تحاول حل مشكلات الشكاء: لن تستطيع حل مشكلاته نيابة عنه؛ ستكون بحاجة إلى مشاركته في حلها بكل تأكيد.

لا تسأل الشكاء لماذا يشكو: فهو ببساطة لن يرى في هذا سوى دعوة لمعاودة الشكوى من البداية.

"الشكاء يشعر بالعجز والضعف في عالم ظالم. معيار الشكاء هو الكمال، وليس هناك شخص أو شيء يمكن أن يفي بهذا المعيار. ولكن الشخص البائس يحب الصحبة، لذا فإنه يأتي إليك بمشكلاته. وإذا عرضت عليه بعض الحلول، فهذا يجعلك صحبة سيئة، وبالتالي تتزايد الشكوى".


هل تحاولين تغييري؟
نعم، أحاول هذا منذ اثنين وثلاثين عاماً.

☐ ~~انتظر حتى تكون هناك~~ مشكلة

☑ اتخذ الخطوات العملية الثلاثة الأولى

دروس التواصل التي يحتوي عليها هذا الكتاب ليس الهدف منها أن تكون حلاً سريعاً، وإنما طريقاً نحو الحلول طويلة الأجل لمشكلات العلاقات الإنسانية. وكلما كان الوقت الذي استغرقته المشكلة في التواجد والنمو أطول، زاد مقدار الطاقة والوقت الذي تحتاج لاستثماره لإصلاح المشكلة. وعندما تبدأ في تطبيق تلك المواقف والاستراتيجيات، فالأرجح أنه ستكون هناك بعض النجاحات السهلة... وبعض الجهود غير الناجحة. إلا أن الأكثر أهمية من "الفوز" أو "الخسارة" هو الحصول على المزيد من الخيارات، والفرص، والبدائل للمعاناة. يمكنك الآن أن تفوض نفسك في أن تكون أنت نفسك السبب فيما سيحدث بعد ذلك، بدلاً من أن تكون ضحية أفعال الآخرين.

ذوو الطباع الصعبة هم جزء من حياة جميع الناس. لقد كانوا موجودين منذ بدء الخليقة؛ يهربون، ويوجهون اللوم، وينسحبون. ولكن مع الالتزام والإصرار، يستطيع كل واحد منا أن يقوم بدوره من أجل تقليل مواقف سوء الفهم والتخلص من الصراعات التي

تدمر العالم. وبدون أن تشعر بالعظمة أكثر مما ينبغي، فإننا نعتقد أن مستقبل الإنسانية يعتمد على قدرة كل فرد منا على *تعلم كيفية احتمال بعضنا البعض*، على الرغم من اختلافاتنا.

وعلى الرغم من أنك لا تستطيع تغيير أي شخص آخر بصورة مباشرة، فإن مرونتك ومعرفتك يمكن أن تساعد الناس على التغيير من أنفسهم. لذا، في المرة القادمة التي تتعامل فيها مع شخص لا تستطيع احتماله، تذكر هذا: الحياة ليست اختباراً، إنها حالة طارئة فعلية. نتمنى لك حظاً طيباً!

إليك بعض الخطوات العملية البسيطة التي تستطيع اتخاذها على الفور:

اعقد العزم على أن تصبح متواصلاً فعالاً ناجحاً: اجعل هدفك هو أن تصبح متواصلاً جيداً؛ اغتنم جميع الفرص المتاحة لممارسة وإتقان تلك الأساليب. انتبه! سواء كنت تشاهد فيلماً، أو تحضر اجتماعاً، فستجد نماذج كثيرة لأشخاص يستخدمون أو يخفقون في استخدام المهارات والاستراتيجيات الواردة في هذا الكتاب.

اعثر على شريك تواصل: شكل فريقاً مع شركاء تواصل متحمسين للتعلم مثلك تماماً. اشترك معهم في الموارد المتاحة (مثل هذا الكتاب) بحيث تكون لديكم جميعاً لغة مشتركة تتحدثون بها في مناقشاتكم. اجتمعوا مرة واحدة أسبوعياً لمناقشة ما لاحظتموه، وتعلمتموه، وجربتموه خلال الأسبوع السابق. الاجتماعات المنتظمة مع شركاء التواصل -أكثر من أي شيء آخر يمكنك القيام به- يمكن أن تذكرك بأن تنتبه، في الوقت الذي تجعلك تركز على تطوير وتنمية وتحسين مهاراتك.

تذكر نعم الله عليك! إذا كنت تمتلك ترف قراءة هذا الكتاب، فإنك أفضل فعلياً من ٨٠٪ من سكان كوكب الأرض. والأرجح أن لديك سقفاً يظلل رأسك ويحميك، ولديك ما يكفي من الطعام، ولديك أناساً تهتم لشأنهم وتحبهم، وبعض من يهتمون لشأنك ويحبونك. إن الحياة صعبة بما يكفي بدون أن تملأ نفسك بالسلبية وإهدار قوة حياتك على القلق والضغط والهم. إذا تذكرت أن تعد النعم التي من الله عليك بها اليوم وكل يوم، فسوف تمتلك القوة والتركيز للاستمتاع بالتحديات التي يفرضها عليك الأشخاص المزعجون ذوو الطباع الصعبة.

"على الرغم من أنك لا تستطيع تغيير الأشخاص المزعجين ذوي الطباع الصعبة، فإنك تستطيع التواصل معهم بطريقة تحفزهم على تغيير أنفسهم. كل ما في الأمر أنك بحاجة لأن تعرف كيف تتعامل معهم عندما يتصرفون بشكل سيئ".

"إذا كنت تعمل مع أشخاص مزعجين، فهناك خبر طيب وخبر سيئ. الخبر السيئ هو أنك تعمل معهم. والخبر الطيب هو أن لديك الوقت الكافي لدراستهم، وفهم أنماطهم السلوكية، وتخطيط استجابتك الاستراتيجية".

"فكر في التعامل مع الأشخاص المزعجين على أنه شبيه بالذهاب إلى صالة الجمنازيوم. هؤلاء الأشخاص يقومون بتدريب عضلات التواصل لديك! وعلى الرغم من أنك قد لا تحصل دائماً على النتيجة التي تريدها، فإن القوة التي تكتسبها من الجهد المبذول قد تكون هي ما تحتاج إليه بالضبط للحفاظ على بعض العلاقات الأخرى التي تهمك بحق".

"ما سر التواصل الفعال مع الأشخاص المزعجين؟ إنه المرونة. والمرونة تعني امتلاك أكثر من خيار. فإذا كان ما تفعله غير ذي جدوى، فافعل شيئاً آخر، أو افعل نفس الشيء بطريقة مختلفة. أي شيء تفعله بطريقة مختلفة يزيد احتمالات نجاحك".

حول المؤلفين

د. ريك كرشنر ود. ريك برنكمان متحدثان ومدربان متخصصان مشهوران على مستوى العالم. وقد اشتركا معاً في تأليف سلسلة الأشرطة السمعية والبصرية التي حققت أعلى المبيعات والتي تحمل اسم *How to Deal with Difficult People*، كما أنهما اشتركا معاً في تأليف ستة برامج تدريبية صوتية ومرئية أخرى. وكتابهما *Dealing with People You Can't Stand* هو أحد الكتب التي حققت أعلى المبيعات عالمياً، وهو متاح الآن في طبعة ثانية منقحة وتمت ترجمته إلى ١٥ لغة (من بينها العربية). وقد قاما بكتابة كتاب آخر هو بمثابة تكملة ممتعة وعملية لهذا الكتاب ويحمل عنوان *Dealing with Relatives: Your Guide to Successful Family Relationships*، واشتركا أيضاً في تأليف كتاب *Life by Design, Making Wise Choices in a Mixed Up World*. وهما الآن يلقيان خطاباتهما الرئيسية ويدرسان برامجهما التدريبية في جميع أنحاء العالم. وتضم حقيبة عملائهما شركات كبرى مثل: AT&T، Hewlett Packard، 500 Conference، Young Presidents Organization، وجيش الولايات المتحدة الأمريكية، ومئات من الشركات، والوكالات الحكومية، والمؤتمرات الطبية، والمجموعات التعليمية، والاتحادات المهنية الأخرى.

للحصول على معلومات حول أحاديث وخطب ونـدوات د. كرشنر، زر موقع www.QuickChangeArtist.com. وللحصول على معلومات حول أحاديث وخطب وندوات د. برنكمان، زر موقع www.RickBrinkman.com. ولتعرف المزيد عن عملهما معاً، زر موقع www.TheRicks.com.